Elisa Ring
Minu Ring ja Ring tarkvaratelefon
Platvormi versioon EUP 2.1
Rakenduse versioon 3.4.4

04.12.2025

SISUKORD

Elisa Ring 1
SISUKORD 2
1. ÜLEVAADE 4
1.1. Teenuse kirjeldus 4
1.2. Rakenduse ülevaade 4
1.3. Tarkvaranõuded 4
1.4. Rakenduse paigaldamine, käivitamine ja eemaldamine 4
2. RAKENDUSE VÕIMALUSED JA SEADISTUSED 7
2.1. Põhikuva 7
2.1.1. Olulisimad ikoonid/nupud 9
2.1.2. Kontaktid 10
2.1.3. Kontakti detailvaade 11
2.2. Kõne ja kõnehaldus 13
2.2.1. Väljahelistamine 13
2.2.2. Sisenev kõne 14
2.2.3. Käimasolev kõne 15
2.2.4. Kõnekeskuse kõne 17
2.3. Kõnelogi 18
2.4. Grupi info – kõnegrupp 20
2.5. Grupi info - kõnekeskuse grupp 22
2.6. Numbrinäidu seaded 25
2.7. Staatuse seadistused 27
2.8. Suunamised 30
2.8.1. Kõnepostireeglid ja -seadistused 34
2.9. Seaded 36
2.9.1 Seaded - kõned ja telefonid 37
2.9.2. Minu kasutaja teave 39
2.9.3. Muud kõneteenused 40
2.9.4. Muud seaded 42
2.10. Kõnede salvestused – CRA salvestuskeskkond 44
3. INSTALEERITUD RAKENDUSE LISAVÕIMALUSED JA SEADISTUSED 49
3.1. Tarkvaratelefon 49
3.2. Installeeritud rakenduse lisaseadistused 50
3.2.1. Üldised seaded. 50
3.2.2. Heliseadmed 51
3.2.3. Kiirvalikud 51

3.2.4. Teated, teave ja veaotsing 52
3.2.5. Rakenduse sidumine callto ja tel protokollidega 53
4. SEKRETÄRI LISAFUNKTSIONAALSUSED 54
4.1. Sekretäri töölaua funktsionaalsused 54
4.2. Kasutajainfo haldus - OmaRing 57
4.2.1. Kasutajainfo haldus 57
4.2.2. Olemasoleva kasutaja detailvaade ja muutmine 59
4.2.3. Uue välise kontakti loomine 61
4.2.4. Kontaktide import, eksport ning muutmine 61
4.2.5. Osakonnad, nende loomine ja kasutajate osakondadesse määramine 65

1. ÜLEVAADE

1.1. Teenuse kirjeldus

Elisa Ring võimaldab ettevõtte töötajatel kasutada vahendusjaama funktsioone nii mobiililt, arvutist kui ka lauatelefonilt.

Sinu firma töötajatel on erinevad ülesanded, mistõttu vajavad nad ka erinevaid töövahendeid. Peale Ringi põhivõimalustega paketi saad igale töötajale valida just talle vajalikud lisavõimalused, mis muudavad tema töö lihtsamaks ja tõhusamaks.

See juhend keskendub Elisa Ringi rakenduse installeeritud ja veebipõhisele versioonile.

1.2. Rakenduse ülevaade

Rakendus Elisa Ring on saadaval kahes versioonis.

- **Veebipõhine** versioon Minu Ring on kõikidele Ringi kasutajatele mõeldud kasutajakohane **tasuta** rakendus. See võimaldab muuta oma liidese seadistusi ja hallata kõnesid arvuti kaudu (kõned, suunamised, kõneposti reeglid, aadressiraamat, must nimekiri ja konverentsikõned). Rakendust saab kasutada mobiiltelefoni ja IP-telefoniga.

- **Installeeritav** versioon on koos Tarkvaratelefoni võimalusega **tasuline** lisateenus. Tarkvarapõhine SIP-telefon võimaldab teha arvuti kaudu VoIP-kõnesid. Tarkvaratelefon toetab järgmisi kõnekoodekeid: G711, G723, G729 ja GSM-koodekid. Tarkvaratelefoni jaoks ei ole vaja mobiiltelefoni ega IP-telefoni, sest see toimib eraldiseisvalt või vajaduse kohaselt paralleelselt teiste terminalidega (mobiil- ja/või IP-telefon).

1.3. Tarkvaranõuded

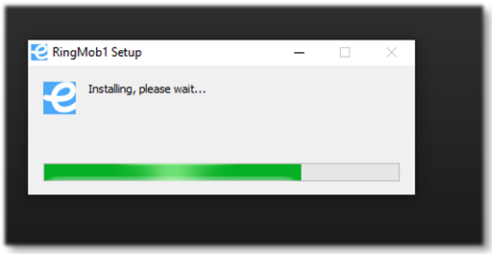
Veebipõhist rakendust saab kasutada kõikide uusimate veebilehitsejatega. Installeeritav rakendus toimib uusimate Windows (32bit ja 64bit), Mac OS ja Linuxi versioonidega.

1.4. Rakenduse paigaldamine, käivitamine ja eemaldamine

Rakenduse paigaldamine

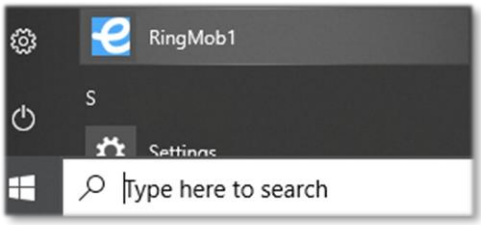
Veebipõhise rakenduse käivitamiseks ava veebilehitsejas aadress **elisa.ee/minuring** .

Elisa Ring installeeritava rakenduse leiad aadressilt elisa.ee/ring/tarkvara. Leia oma operatsioonisüsteemile sobiv rakenduse versioon, laadi rakendus arvutisse ja käivita paigaldusprogramm.



Rakenduse käivitamine

Installeeritud rakenduse käivitamiseks ava programmide menüüst Ringi rakendus – RingMob1.



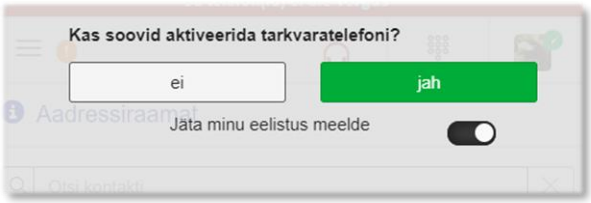
(Rakenduse algne keel valitakse arvuti operatsioonisüsteemi alusel, peale sisselogimist arvestatakse Elisa Ringis seadistatud keelt).

Logi end sisse oma kasutajatunnuse või telefoninumbriga (põhinumber alustades suunakoodiga +372) ja parooliga. Kasutajatunnuseks on e-posti aadress ja parool peab koosnema ainult numbritest. Parooli muutmise kohta vt lk 27.

Kasutajatunnus ja parool saadetakse su e-posti aadressile automaatselt kohe, peale teenuse aktiveerimist. Kui sa pole neid saanud, pöördu oma kliendihalduri poole või helista ärikliendiinfo numbrile 6 600 620.

Esimest korda rakendusse logides päritakse ka luba korjata teavet rakenduse kasutuse kohta, et antud andmete analüüsi tulemusel rakendust parendada.

Tarkvaratelefoni puhul pakub **installeeritav rakendus** sisselogimisel võimalust kasutada tarkvaratelefoni terminali. Sel juhul saad teha VoIP-kõnesid, st helistada interneti kaudu.



Näpunäide! Kui sa ei soovi iga sisselogimise ajal uuesti tarkvaratelefoni aktiveerimise küsimusel vastata, lülita kõigepealt sisse valik **„Jäta minu eelistus meelde“**.

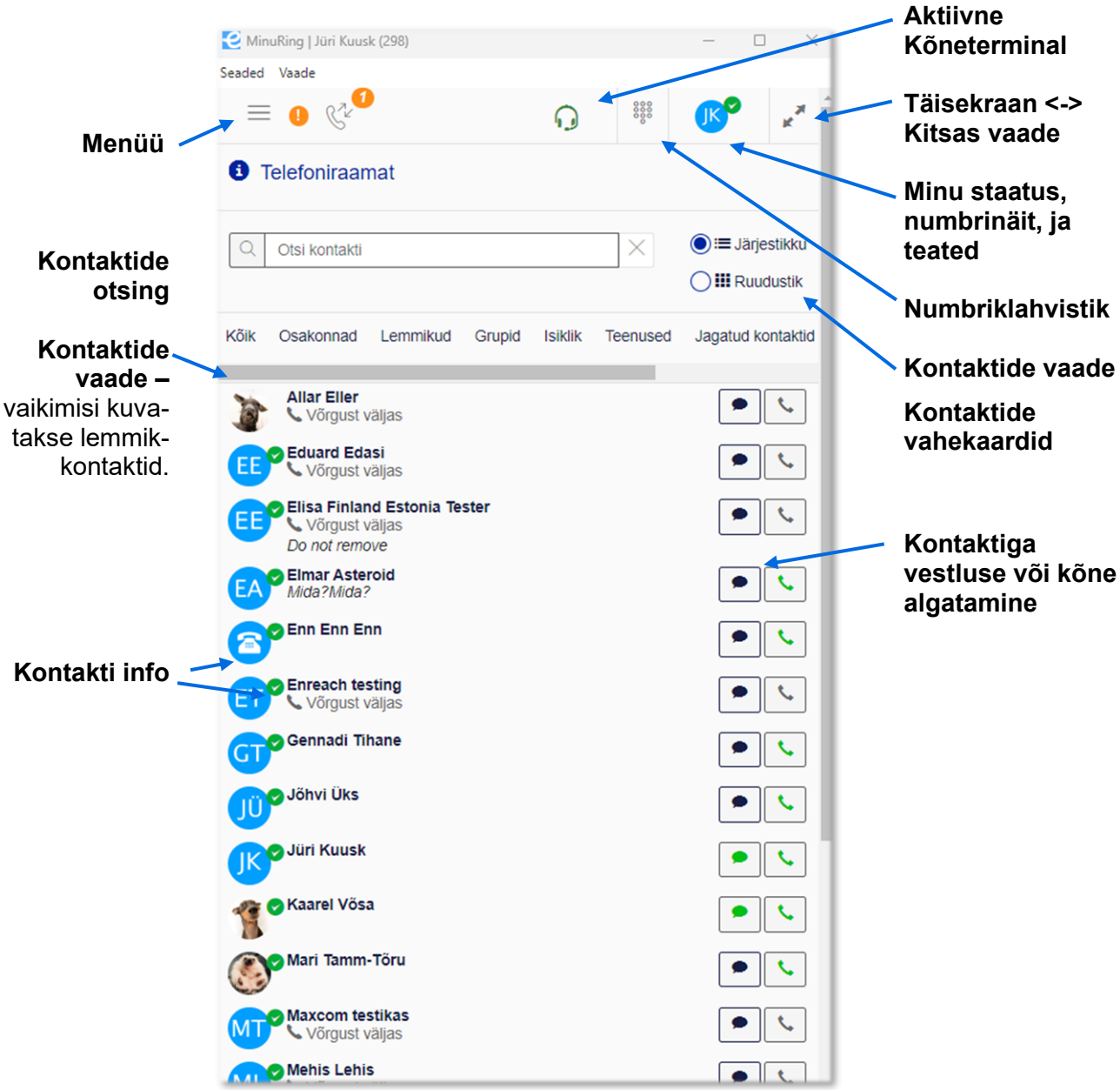
Tarkvaratelefoni eemaldamine

Kui soovid **tarkvaratelefoni** oma arvutist eemaldada, toimi järgnevalt.

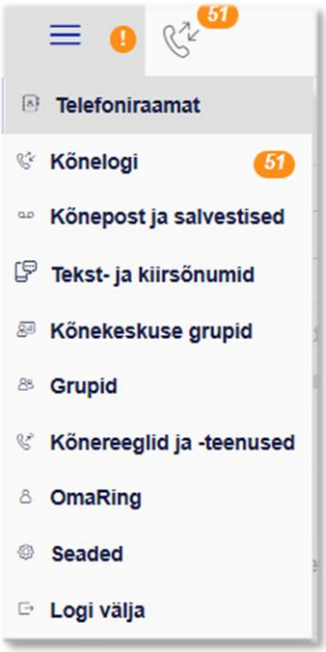
- Sulge arvutis **tarkvaratelefoni** rakendus.
- Ava arvuti menüüs **„Settings“** valik **„Installed apps“** ning leia sealt Elisa Ring rakendus.
- Klõpsa nuppu **„Eemalda“** („Uninstall“).

2. RAKENDUSE VÕIMALUSED JA SEADISTUSED

2.1. Põhikuva

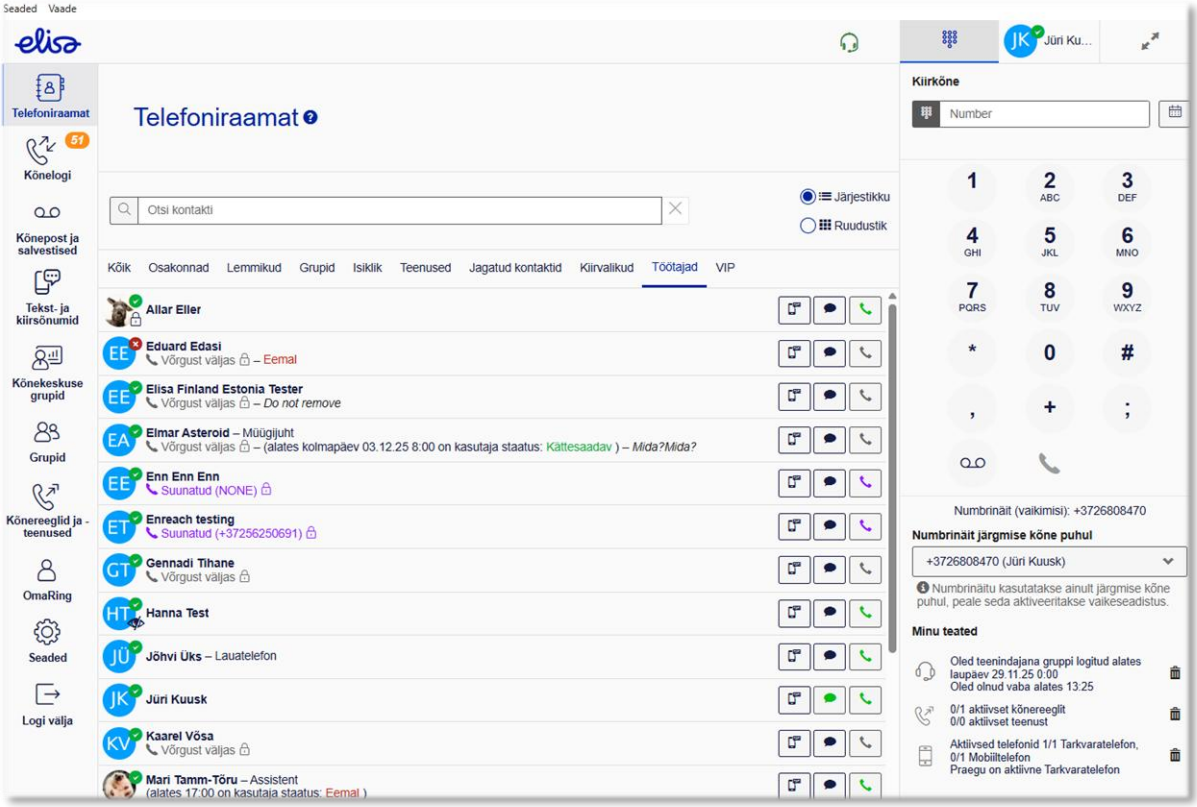


(*kitsendatud vaade*)



(*kitsendatud vaate menüü*)

Rakenduse kujundus optimeeritakse ekraani suuruse alusel, st arvutiekraanil näed täiskuva puhul korraga rohkem funktsioone. Järgneval kuvatõmmisel on näide põhikuvast täissuurena.



(*laiendatud vaade*)

2.1.1. Olulisimad ikoonid/nupud

Aktiivseks terminaliks on valitud **mobiiltelefon**.

Aktiivseks terminaliks on valitud **IP-telefon**.

Aktiivseks terminaliks on valitud **tarkvaratelefon**. **NB!** Kui ikoon on kollast värvi, pole tarkvaratelefon veel võrgus registreeritud.

Liigu eelmisse menüüsse või avakuvale.

Uus vastamata kõne, kõnepostiteade või IM-teade.

Uus vastamata kõne, kõnepostiteade või IM-teade (kitsendatud vaate puhul).

Avanevad kõne- ja üldseadistuste menüü.

Funktsioon on sisse lülitatud.

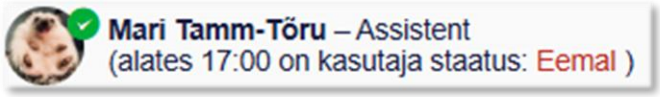
Funktsioon on välja lülitatud.

Seadistuste korral muudatuse tühistamine, seadistuse eemaldamine või salvetamine.

2.1.2. Kontaktid

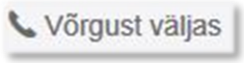
Telefoniraamatus on kuvatud kahte tüüpi kontaktid:

- Ettevõttesisesed kontaktid, kelle puhul on kuvatud ka kasutaja staatus ning telefoni terminali olek (v.a. juhul kui kasutaja seade on kättesaadav – sisselülitatud ja vaba)



- Ettevõttevälised kontaktid, kelle puhul staatust ei kuvata ning terminali olek on teadmata.

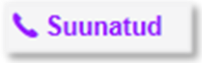
<u>Telefoniterminali staatused:</u>



Kasutaja telefoniterminal(id) on **võrgust väljas**.

Kasutaja telefoniterminal(id) on **kõnega hõivatud**.

Kasutaja telefoniterminal(id) **heliseb (helisevad)**.



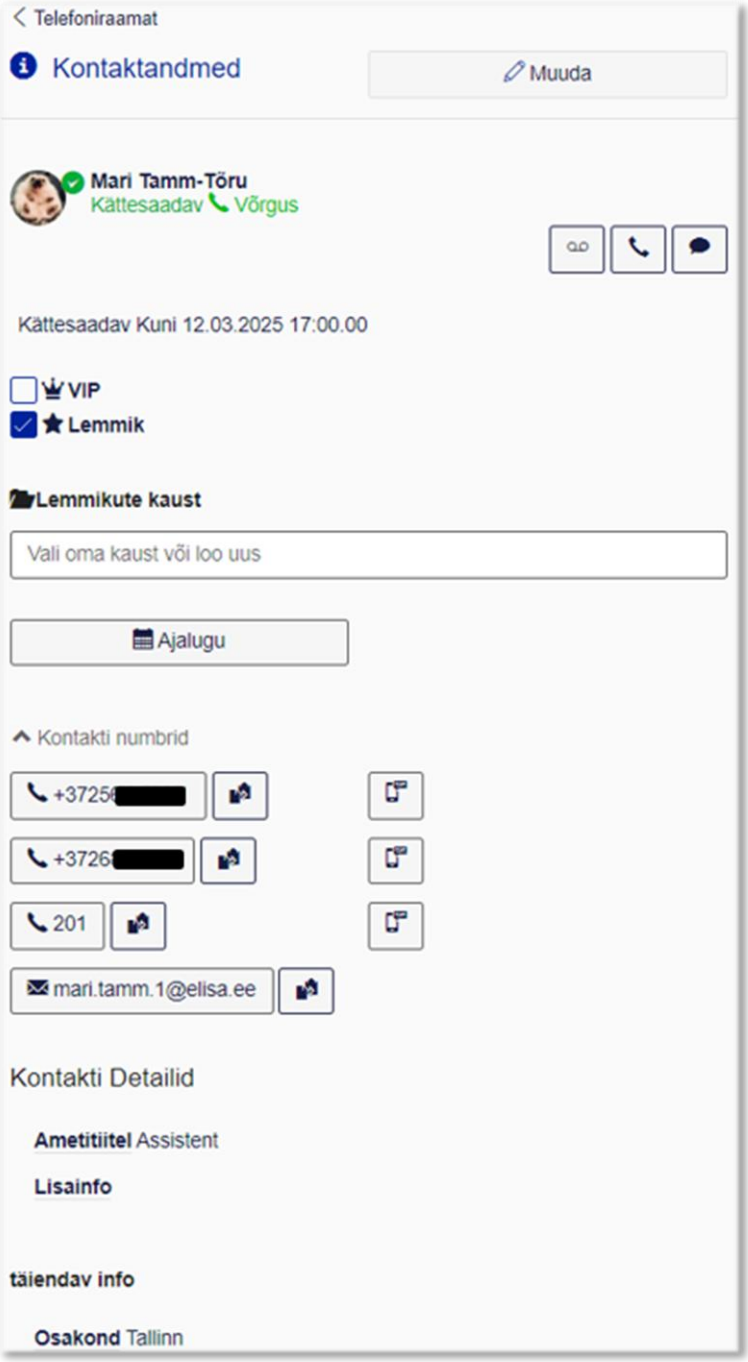
Kasutajal on aktiveeritud **vahetu suunamine**.

Kasutajal on aktiveeritud **DND-funktsioon**.

Kasutaja funktsioonid Ringi kasutamiseks võivad olla piiratud.

2.1.3. Kontakti detailvaade

Kontakti nime peale vajutades pääsed detailvaatesse:



Kontakti detailvaate all on kuvatud:

- kasutaja status
- telefoniterminali olek
- kõik kasutaja külge seotud numbrid
- meiliaadress
- detailandmed

Kiirvalikud – kiirvalikuklahvid kasutajale kõneposti teate jätmiseks, helistamiseks või vestlemiseks

Lemmik – kontakti kuvatakse Lemmik vahekaardil.

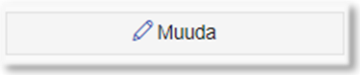
VIP – kontaktile antakse VIP-staatus, s.t. et tema kõne puhul ei toimi ükski sinu aktiivne suunamisreegel ning kõne alati tuleb kohale.

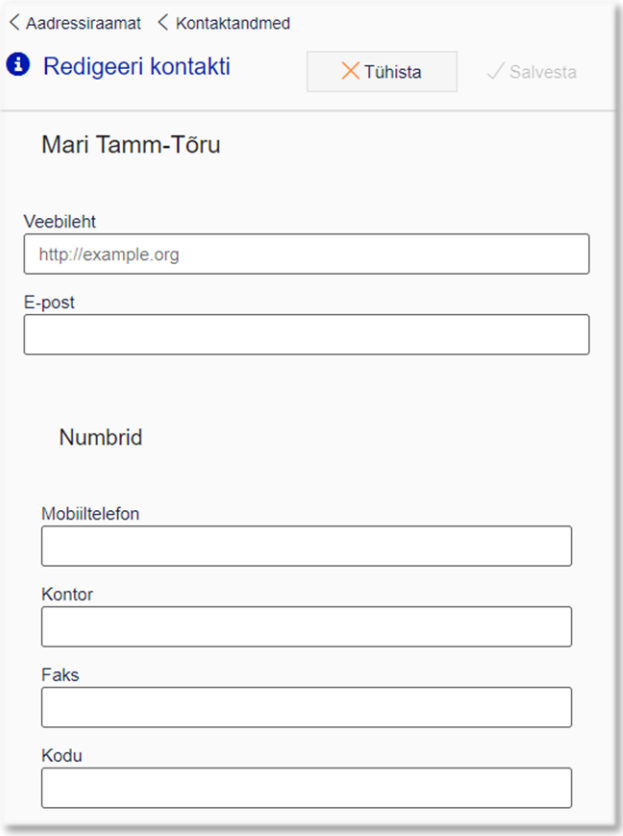
Ajalugu – näitab antud kasutajaga peetud suhtluse logi (kõne/vestlus).

Kontakti numbrid – siia kuvatakse kõik kasutajale lisatud andmed – numbrid, meiliaadress jm.

Kontakti detailid – lisainformatsioon kasutaja kohta – ametitiitel, aadress, osakond jne (haldamise võimalus sekretäri lisaõigustega kasutajal)

Igal kasutajal on võimalus enda jaoks kontakti andmetesse lisada lisainformatsiooni.


Muuda


Aadressiraamat
Kontaktandmed
Redigeeri kontakti
Tühista
Salvesta
Mari Tamm-Tõru
Veebileht
http://example.org
E-post
Numbrid
Mobiiltelefon
Kontor
Faks
Kodu

2.2. Kõne ja kõnehaldus

2.2.1. Väljahelistamine

Väljahelistamiseks vali ülemiselt ribalt **numbriklahvistik** .

NB! Kõne valitakse välja läbi põhiterminali. Kui põhiterminaliks on mobiiltelefon, helistab süsteem kõigepealt su enda mobiiliterminalile. Pärast seda, kui sa kõnele vastad, valitakse kõne välja soovitud numbrile. Tarkvara- ja IP-telefoni puhul alustatakse kõnet otse terminalist.

Avaneb **numbriklahvistik**, kus saad numbreid valida hiirega või klaviatuurilt. Kui number, millele soovid helistada, on kontaktidesse salvestatud, saad siit otsida ka nime alusel.

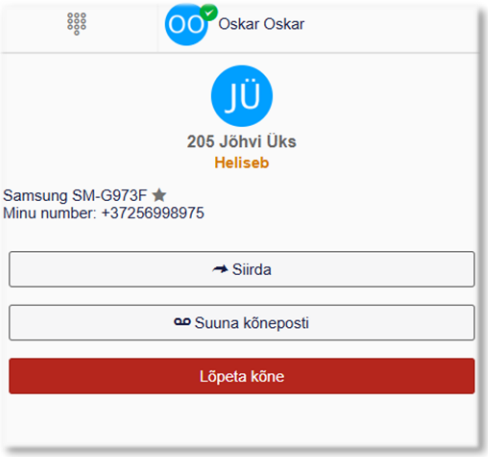
PS! Installeeritud rakenduse puhul saab kõne algatamiseks teistest süsteemides kasutada ka klahvikombinatsioone (vt 3.2.3.) ja siduda rakenduse callto/tellinkidega ((vt 3.2.5.).

Numbrinäitu on võimalik **ühekordselt muuta** – vaid järgnevaks kõneks, peale kõnet taastub vaikimisi numbrinäit.

2.2.2. Sisenev kõne

Kõikide terminalivalikute puhul kuvatakse kõiki sisenevaid kõnesid rakenduse aknas. Vastavalt valitud telefoniterminalile tekivad valikud:„Vasta“ ja „Lõpeta kõne“ ning „Siirda“, millega saab siirdada kõne teisele numbrile (kasutajale) kohe, ilma enne kõnele vastamata.

- Veebirakenduse puhul (kõneterminaliks mobiil -või IP-telefon)

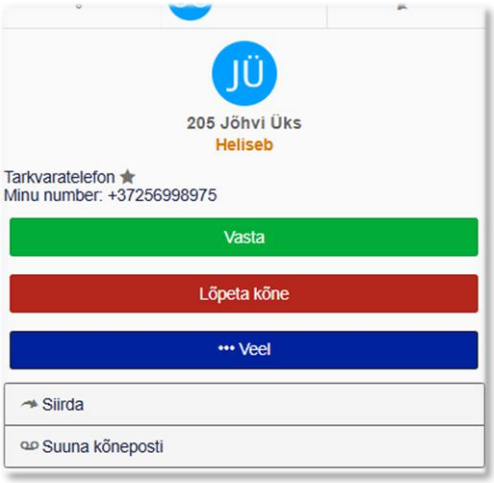


Siirda – suuna kõne edasi ilma vastamata

Suuna kõneposti – suuna kohe kõneposti

Lõpeta kõne – lõpeta ehk keeldu kõnest

- Installeeritud rakenduse korral (aktiveeritud tarkvaratelefon)

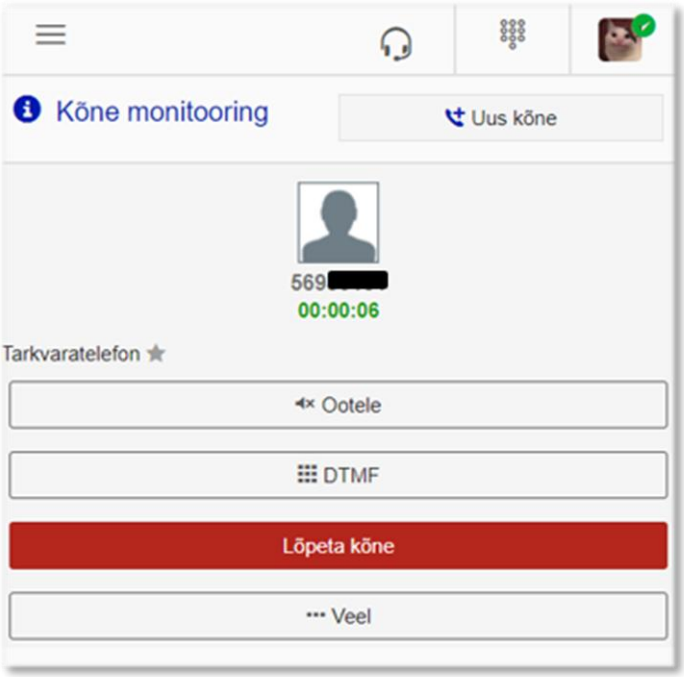


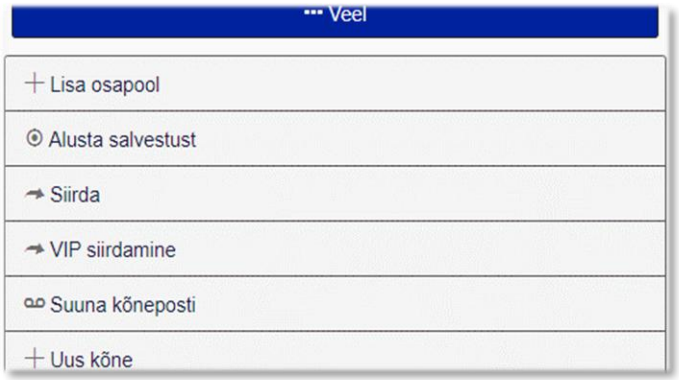
Vasta – vasta kõnele

Lõpeta kõne – lõpeta ehk keeldu kõnest

Veel – lisavõimalused **Siirda** ja **Suuna kõneposti**

2.2.3. Käimasolev kõne





Helistaja nimi/number

Kõneaeg – näitab kõne kestust alates vastamisest

Ootele – lisa kõne ootele, helistaja ei kuule sind enam ning mängitakse ootemuusikat

DTMF – kuvab numbriklahvistiku, et sisestada häältoone

Lõpeta kõne

Veel - lisafunktsioonid

Lisa osapool – helista kolmandale osapoolele konverentskõne algatamiseks

Alusta salvestust – alustab kõne salvestamist, mille klipp saadetakse peale kõne lõppu sinu e-postile ja on nähtav kõnepostiteadet all.

Siirda – suuna aktiivne kõne edasi

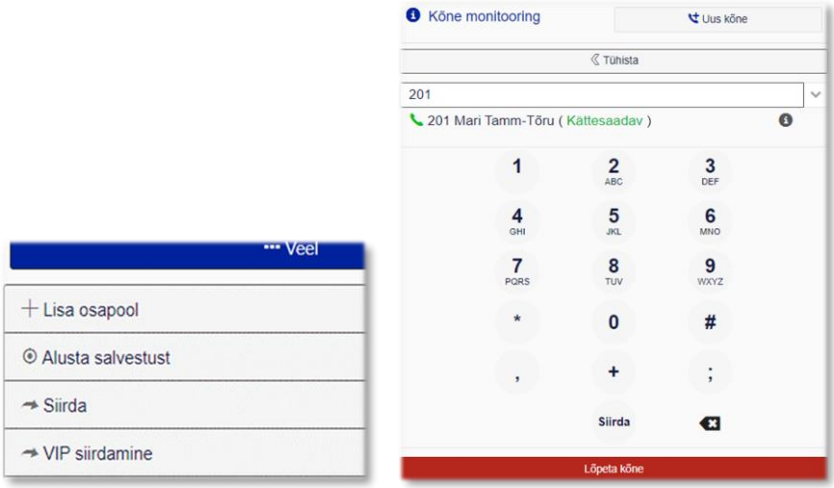
VIP siirdamine – suuna aktiivne kõne edasi nii, et see eiraks aktiivseid kõnesuunamisi. (Sekretäri funktsioon)

Suuna kõneposti – suuna kohe kõneposti

Uus kõne (vahekõne) – vahekõne algatamine, aktiivne kõne pannakse ootele (sama funktsiooniga nupp kuvatakse ka siseneva kõne akna kohale)

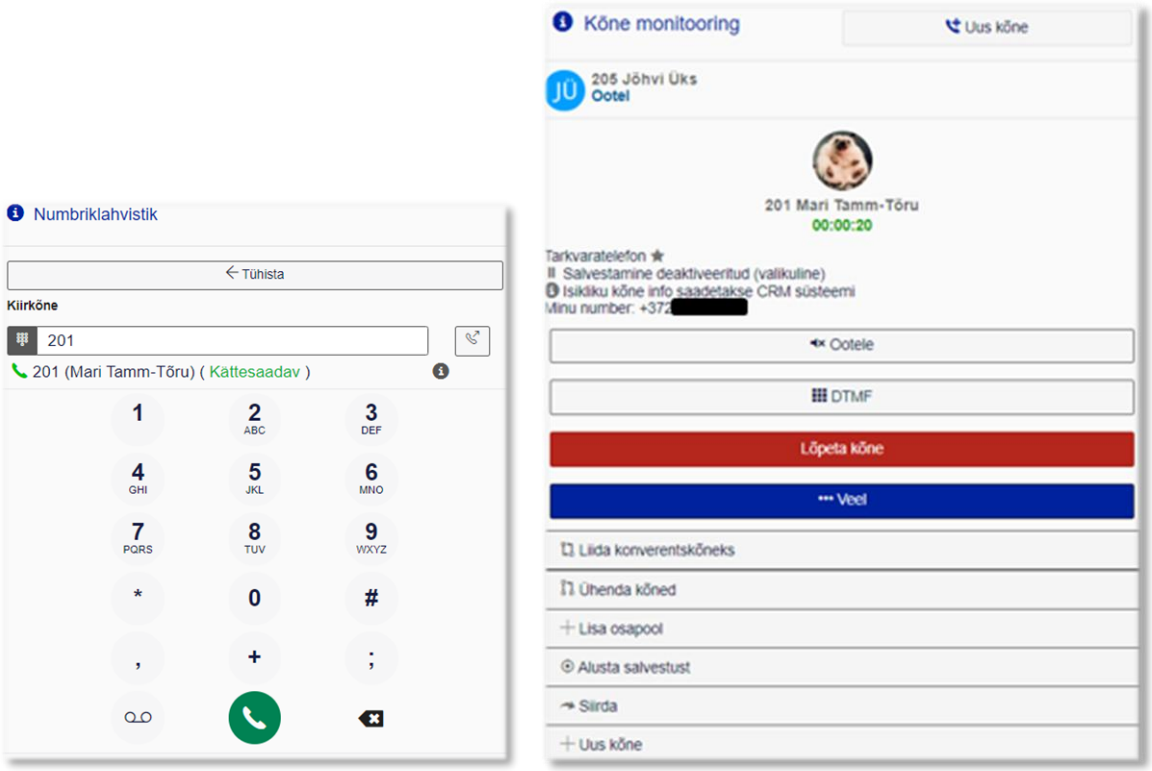
Kõne vahetuks edasisiirdamiseks vali:

1. **Veel** ja **Siirda**;
2. otsi kontakt või sisesta number;
3. vajuta uuesti **Siirda**.



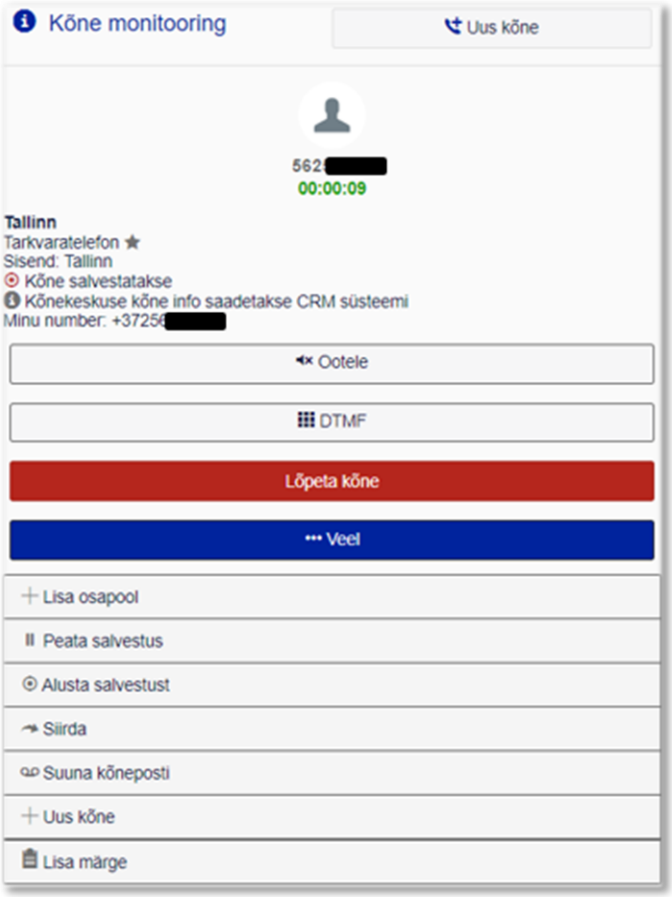
Kõne edasisiirdamiseks vahekõnega vali:

1. **Ootele**, **Veel** alt **Uus kõne** (või kohe **Uus kõne** - esimene kõne lisatakse ootele alles siis, kui teine kõne algatatud);
2. otsi kontakt või sisesta number;
3. vajuta **Helista;**
4. ooteloleva kõne ja aktiivse kõne ühendamiseks vali **Ühenda kõned**.



2.2.4. Kõnekeskuse kõne

Kõne- või kõnekeskuse kõnede puhul kuvatakse juurde lisainfot ning tekivad lisavalikud:

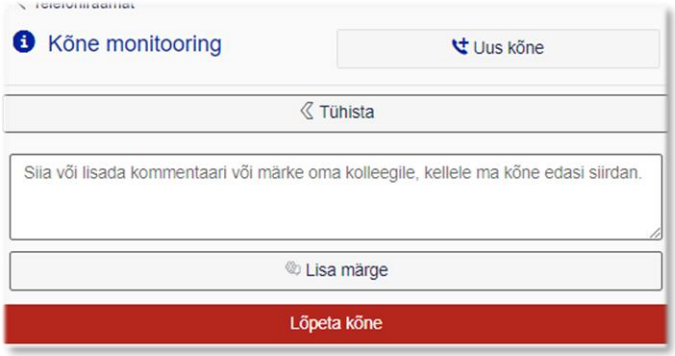


Sisend – kuvatakse grupi/teenuse nimi, mille kaudu kõne edastatakse.

Kõne salvestatakse – kui kõne salvestatakse, siis lisatakse vastav märge kõnele nii automaatse salvestuse kui ka käsitsilülituse korral.

Peata salvestus – automaatse kõnesalvestuse katkestamine 10 sekundiks.

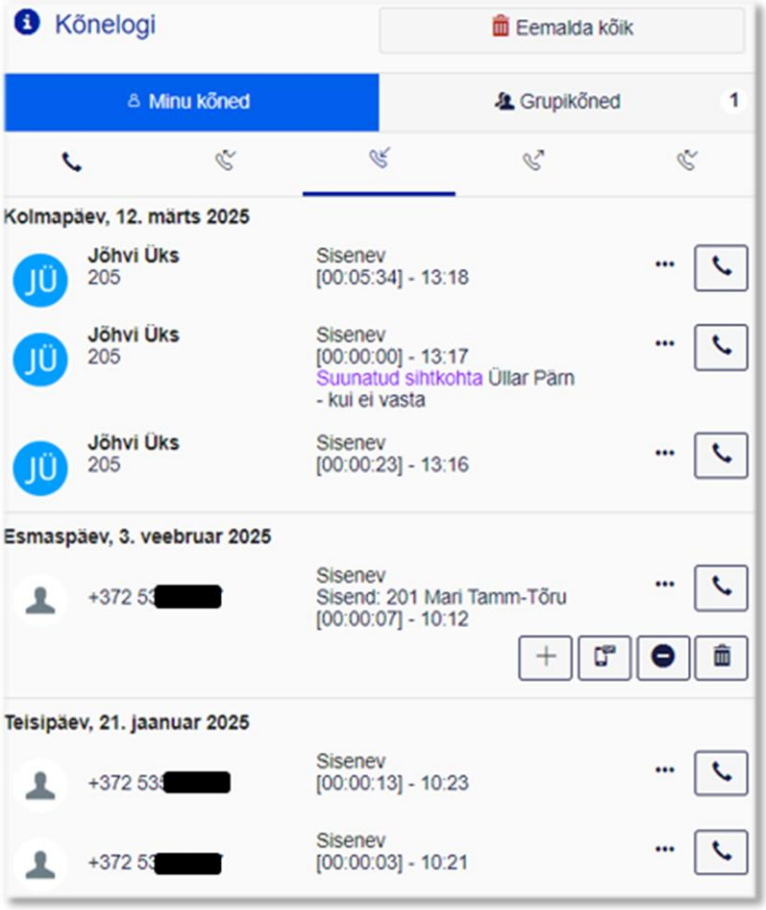
NB! Kõnede automaatne salvestus ja rakenduse sidumine CRM süsteemiga on lisateenus.



Lisa märge – aktiivsele kõnele saab juurde märkida ajutise info, mis võib olla vajalik järgmisele teenindajale, kellele kõne siiratakse. NB! Kommentaarid on nähtavad ainult kõne ajal. Peale kõne lõppu need kustutakse.

2.3. Kõnelogi

Kõnelogisse salvestatakse kasutaja kõik kõned, mis on tehtud kõikidelt temaga seotud terminalidelt ja numbritelt, st siin on nii sisenevad, väljuvad kui ka vastamata kõned.
Kui kasutaja kuulub kõne- või kõnekeskuse gruppi, kuvatakse Grupikõnede vaatesse kõik gruppidega seotud kõned (k.a. teiste grupiliikmete tehtud kõned).



Eemalda kõik – kustutab kogu logi (v.a. grupikõnede logi)

Minu kõned/Grupikõned – minu numbritele helistatud või grupist minule ühendatud kõned. **Grupikõnede** alla kuvatakse kõik gruppidesse sisenenud kõned ja nende staatused.

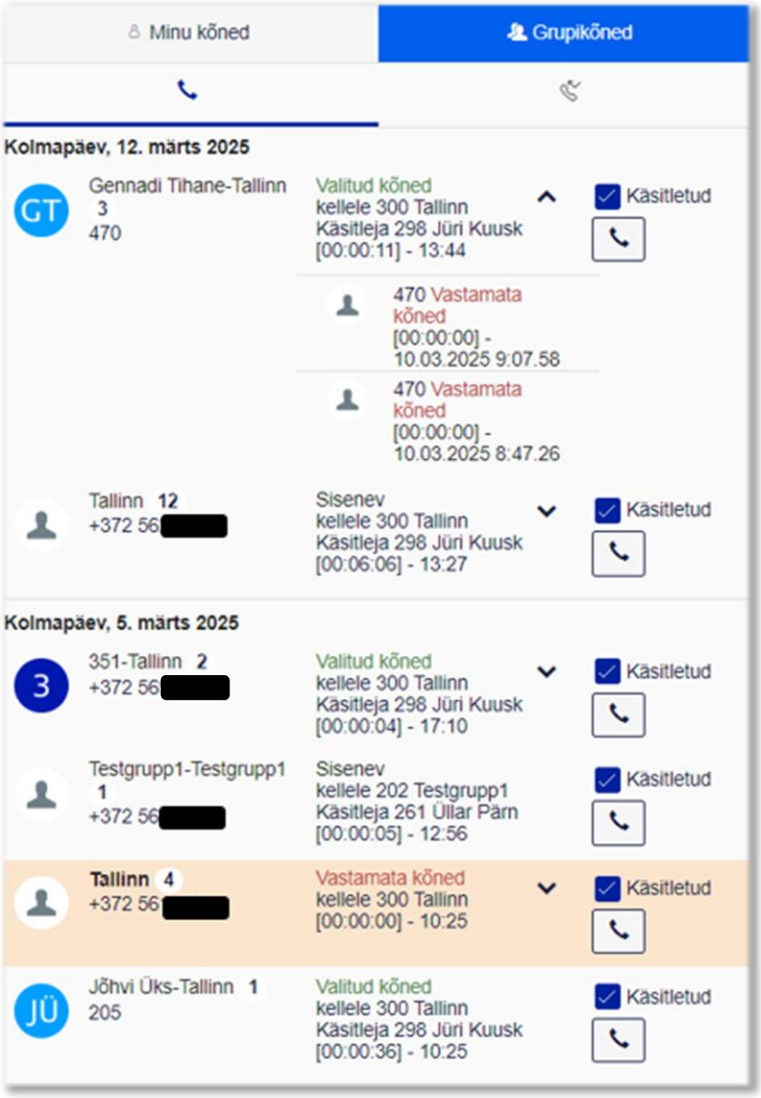
Kõnefilter – vaikimisi avaneb kõikide kõnede logi. Eraldi on võimalik filtreerida vastamata, valitud, vastatud ja edasi suunatud kõnesid.

Kõnelogikirje – sissehelistaja nimi ja/või number, sisend, kõne algusaeg ja kestus.

Kiirvalikud – **Helista**

••• – **Lisa kontaktidesse**, **Lisa jagatud kontaktidesse** (ainult sekretäri õigustega kasutaja valik), **Lisa musta nimekirja** ja **Kustuta** kirje.

Grupikõnede logides näeb kõiki sinuga seotud gruppide kõnesid:



Kõik grupikõned – kuvatakse kõik minuga seotud gruppide kõnelogi.

Vastamatmata kõned – kõik kõned minu gruppides, millele pole vastatud ning veel tagasi helistatud

Kõnekirje – iga kirje juude kirjeldadakse helistaja number, nimi (kontakti olemasolul), sisend, kõne aeg, kestus ning käsitleja.

Tagasihelistamine – alusta tagasihelistamist, automaatselt näidatakse kõnekeskuse numbrit.

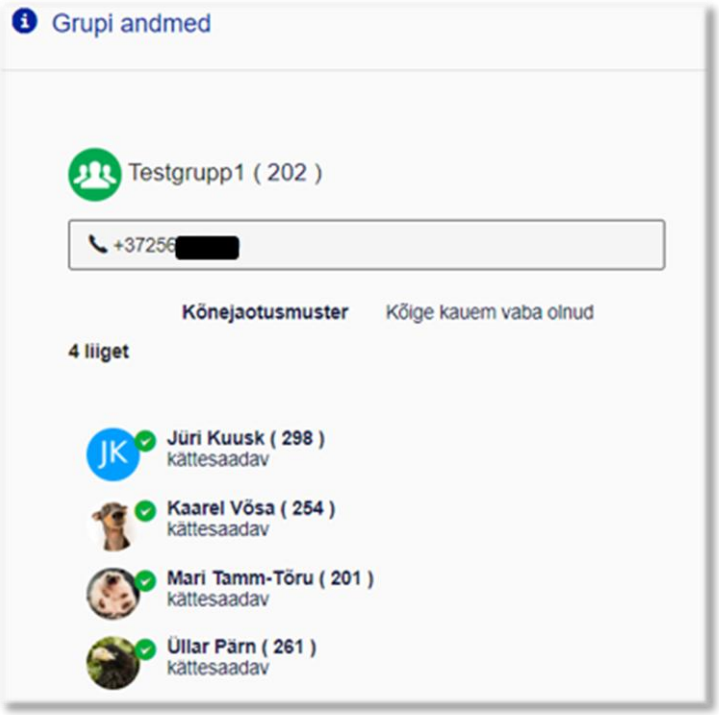
Käsitletud - märgi käsitletuks ilma tagasihelistamata.

Grupikaaslane teostab tagasihelistamist (kõnekirje muutub beežiks)

2.4. Grupi info – kõnegrupp

Menüü valiku

alt avaneb info kõikidest kõnegruppidest, mille liikmeks on sind määratud. Üldvaates kuvatakse grupi nimi, lühinumber ja üldnumber/numbrid.



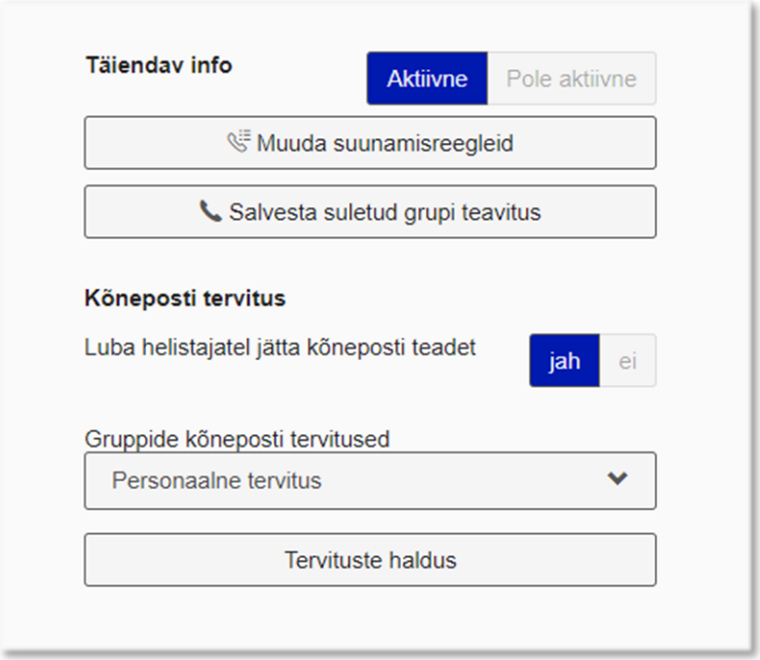
Grupi nimi, lühinumber ja üldnumber (üldnumbrid)

Kõnejaotusmuster – muster, mille järgi jaotatakse sellesse gruppi tulnud kõned liikmete vahel.

Liikmete arv

Liikmete staatus*

* Kõnegrupi liikmetel pole võimalik teostada grupis välja- või sisselogimist, seda on võimalik juhtida staatusega. Kõnesid ühendatakse kasutajale vaid juhul kui ta on „Kättesaadav“ staatuses ning vaba, muude staatuste korral jäetakse kasutaja vahele.



Grupi aktiveerimine ja sulgemine – Saad kiirelt grupi vajadusel sulgeda.

Grupi suunamisreeglid – kasutajatel on võimalus aktiveerida, muuta ja deaktiveerida grupi suunamisprofiile.

Suletud grupi teavitus – see on võimalik kasutajal sisse lugeda.

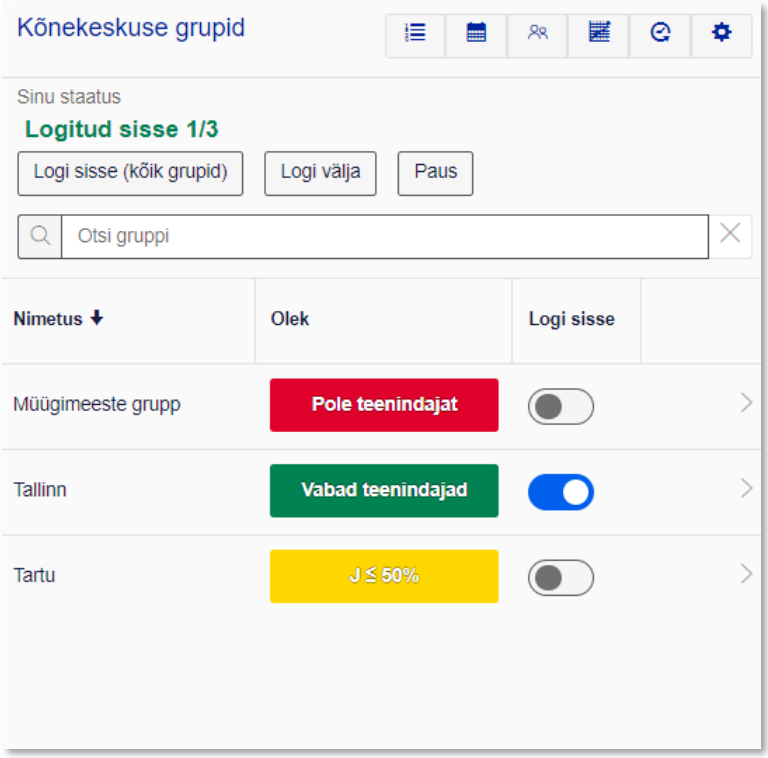
Grupi kõneposti tervitus – tervitus, mida mängitakse kõnele, mis suunatakse grupist kõneposti

2.5. Grupi info - kõnekeskuse grupp

Menüüvalikus

avaneb kõnekeskuse gruppide info, millesse sa teenindajana kuulud või mille juht sa oled.

Avaneb Kõnekeskuse gruppide üldinfo:



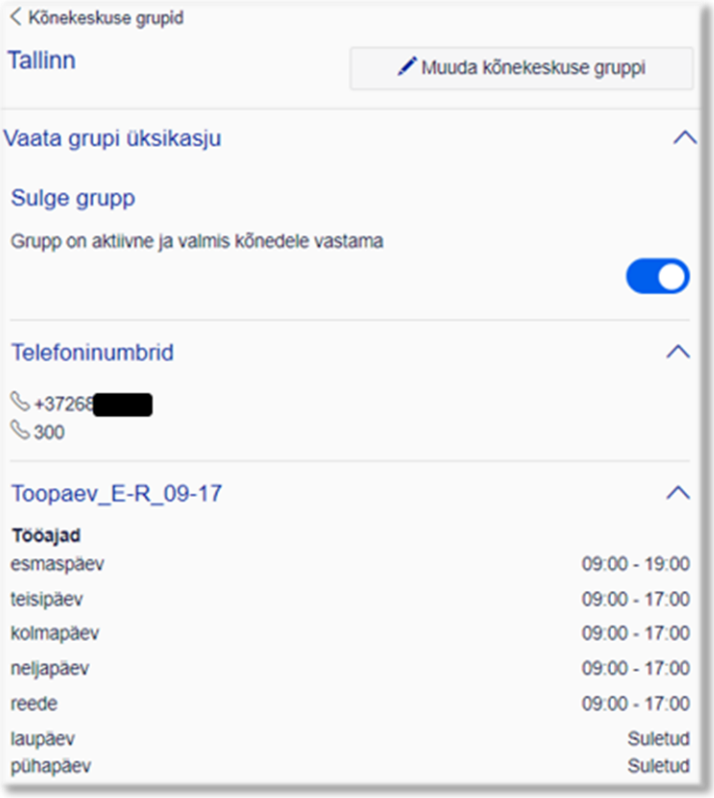
Teenindaja/agendi staatus

Paus – pausi ajal kõnekeskuse kõnesid sulle ei ühendata. Paus kehtib kõikide gruppide puhul.

Kõnekeskusse sisselogimine ja sealt väljalogimine – logi välja kõikidest gruppidest. Grupide üldinfo juures saad logida konkreetse grupi puhul-

Kõnekeskuse grupi **olek** – staatus värv indikeerib, kas grupis on vabad teenindajad, ootejärjekorra täituvust jm olukordi.

Kõnekeskuse grupi peale vajutades näed üksikasjalikumat infot.

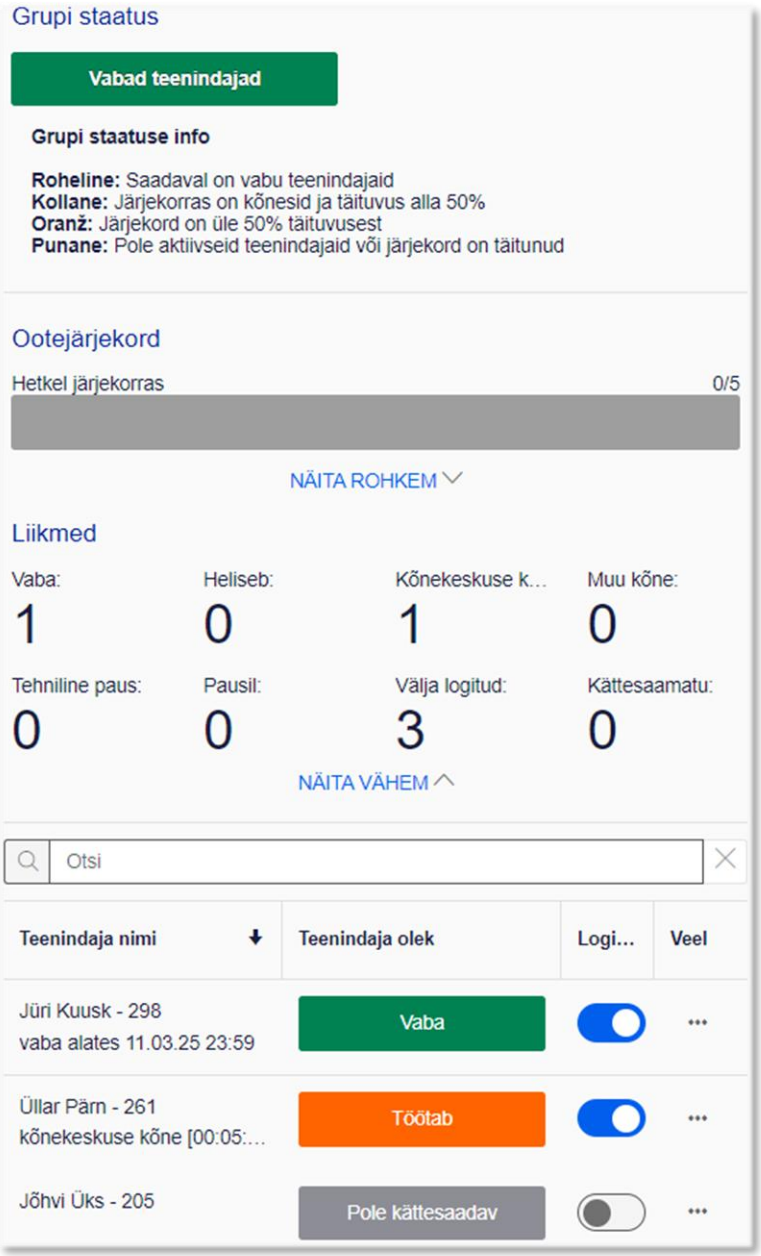


Grupi staatus – võimalus grupp erandkorras sulgeda.

Telefoninumbrid - Grupi üld- ja lühinumber

Tööajad – kalendri profiil ja tööajad, siinsel juhul 09:00 – 17:00.

Grupi omadused –info grupi seadistuste kohta. Grupi seadete muutmise õigus on Kõnekeskuse juhi rolliga kasutajal



Grupi staatus – grupi olekut indikeeritakse värvilahendustega

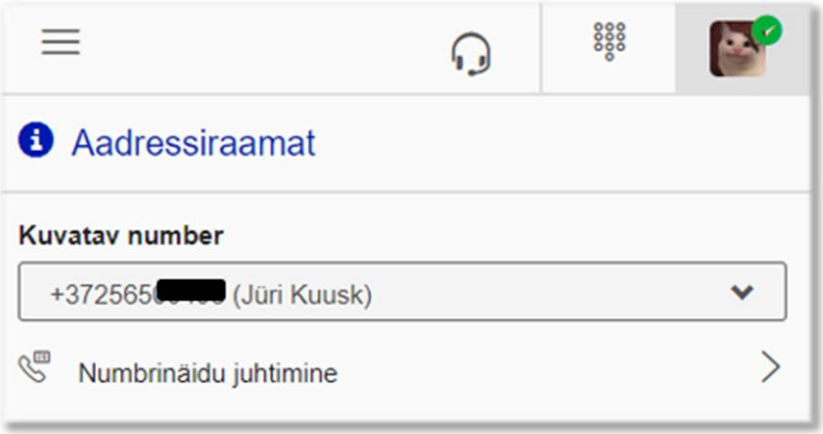
Ootejärjekord - ootejärjekorra info

Liikmed - info grupi liikmete kohta, sisselogitud ja vabad, kõnega hõivatud jne teenindajad.

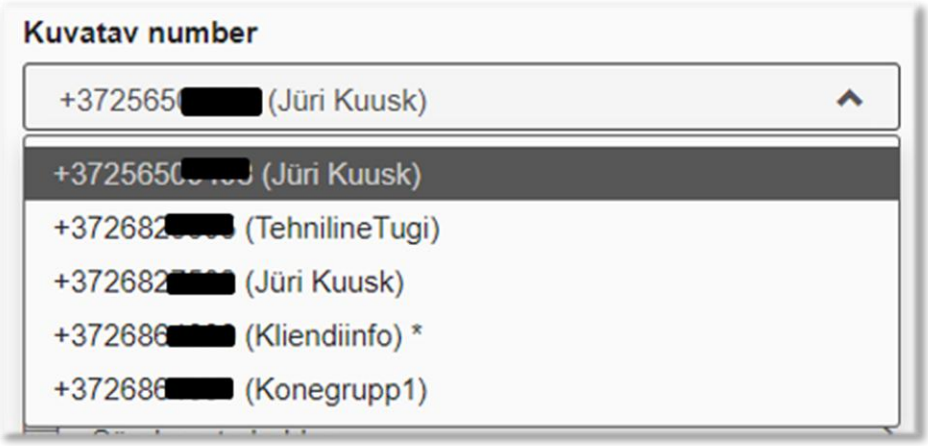
Teenindajate detailne vaade – teenindajad on eraldiseisvalt nimekirjana, nende staatus jne. **NB!** Teiste teenindajate sisse/välja logimine on kõnekeskuse juhi õigus.

2.6. Numbrinäidu seaded

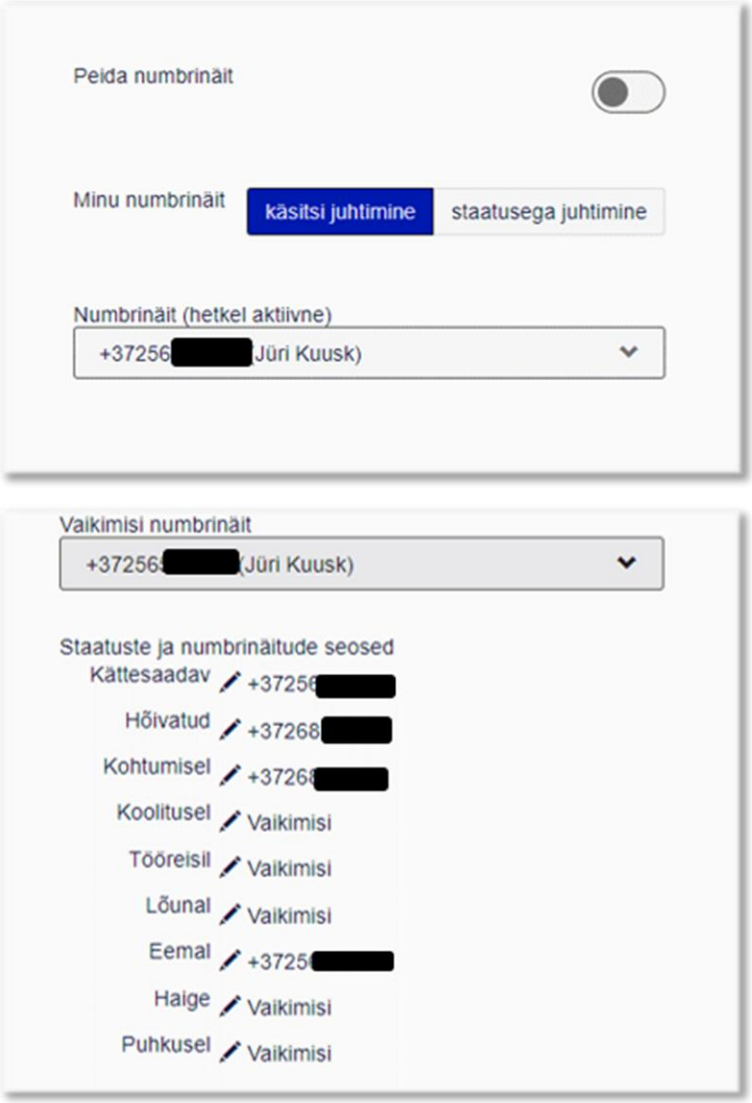
Väljuvate kõnede numbrinäidu info on esitatud põhikuval vajutades enda profiilipildil või avataril.



Numbrinäidu püsivaks muutmiseks vajuta **Kuvatava numbri** rippmenüüle ning vali sobiv number.



Numbrinäidu täpsemaks seadistamiseks vajuta „Numbrinäidu juhtimine“.



Peida numbrinäit – helistajale ei näidata numbrit

Käsitsi/staatusega juhitud numbrinäit – numbrinäidu saad siduda staatusega, st staatuse muutmine muudab ka numbrinäitu.

Vaikimisi numbrinäit (vaja määrata staatusega juhtimise korral)

Staatuste ja numbrinäitude seosed – saad ise määrata, milliste personaalsete staatuste puhul aktiveeritakse vaikimisi näidust erinev number.

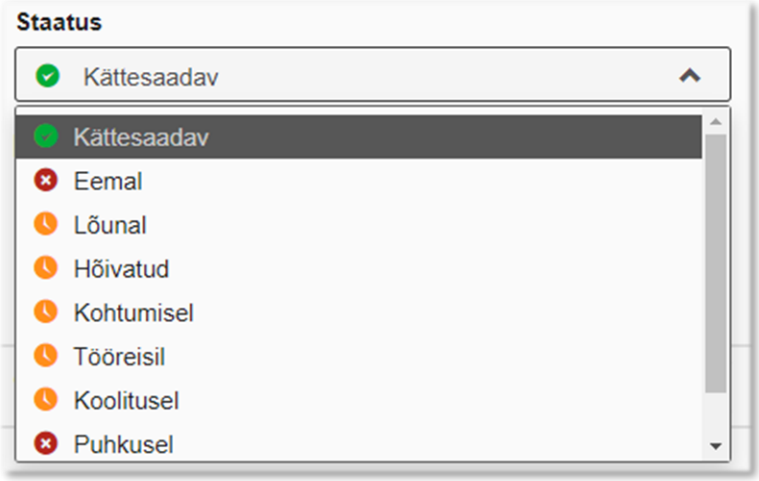
2.7. Staatuse seadistused

Staatuse abil saab kasutaja teavitada kaastöötajaid oma hetkeolekust ja tegevustest.

Staatusi saab juhtida käsitsi (püsiv staatus), kalendripõhiselt (määrata kindlaks ajaks mingi staatuse, nt puhkuse) või lisada korduvstaatusi (nt iganädalase koosoleku ajaks). Lisaks on võimalik staatustega siduda suunamisi ja numbrinäitu.

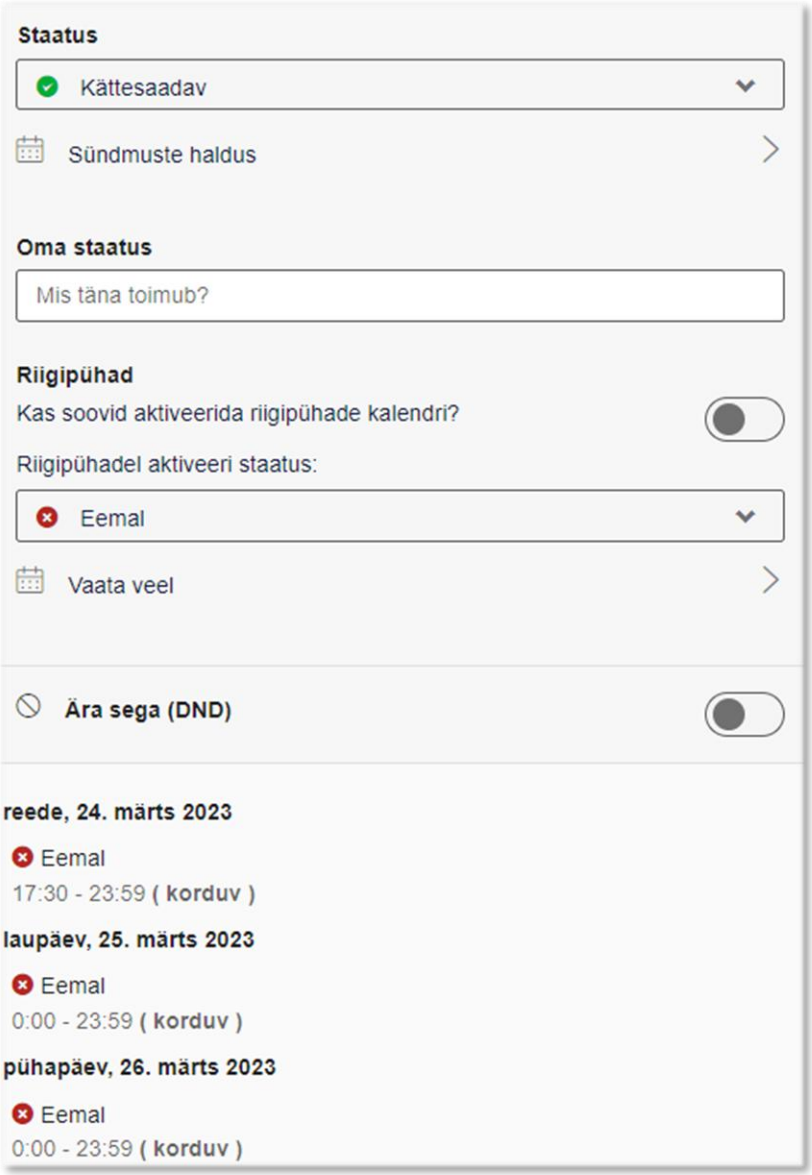
Staatuse leiad oma profiili alt:

Selle püsivaks muutmiseks klõpsa lahti rippmenüü ja vali soovitud staatus.



Püsiva staatuse saad eemaldada „Sündmuste halduse“ vaatest.

Sündmuste halduse alt leiad korduvaid ja üksikult planeeritud tulevaid sündmusi.



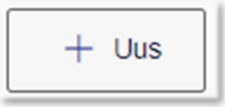
Staatus – hetkel aktiivne staatus.

Oma staatus – staatusele saad lisada ka täpsema info.

Riigipühade kalender – süsteemi poolt pakutavad riigipühade kuupäevad (punased pühad). Antud päevadele saab automaatselt rakendada (Vaata veel) sobivat staatust. NB! Tegemist on Eesti Vabariigi poolt kehtestatud riigipühadega.

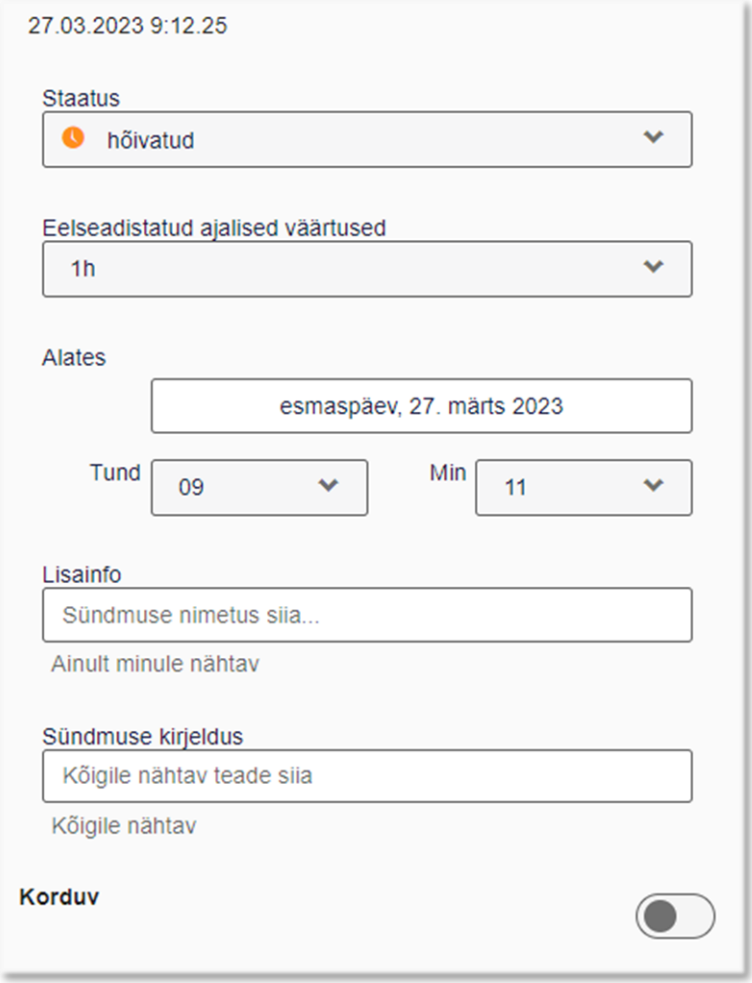
Ära sega (DND) – Do Not Disturb funktsioon, mis blokeerib kõik sisenevad kõned

Kalendripõhised sündmused – tulevased kalendripõhised staatuse muutused.

Uue kalendripõhise või korduva sündmuse loomiseks lülita rakendus täisekraani vaatesse ja vali ülevalt 

.

Vali soovitud staatus:



Staatuseprofiil

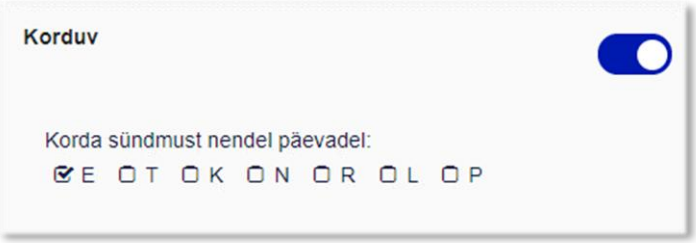
Eelseadistatud ajalised väärtused – kestuse eelvalikud (varieeruvad staatusprofiilist lähtudes).

Alates – staatuse aktiveerimise kuupäev ja kellaaeg. Lõppaega on võimalik ka kohandada – vali eelseadistatud ajaliste väärtuste rippmenüüst „Kohandatud kestus“.

Lisainfo – saad sisestada nimetusi jm infot isiklikuks tarbeks.

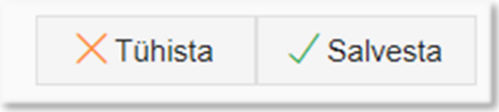
Sündmuse kirjeldus – saad sisestada infot, mis on nähtav kõigile ettevõtte töötajatele.

Korduv sündmus – kui sündmus mahub ühe päeva sisse, saad muuta selle korduvaks (nt igal kolmapäeval).



Korduv sündmus – kui sündmus mahub ühe päeva sisse, saad muuta selle korduvaks (nt igal kolmapäeval).

Sündmuse lisamiseks **Salvesta**.

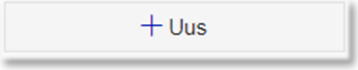


2.8. Suunamised

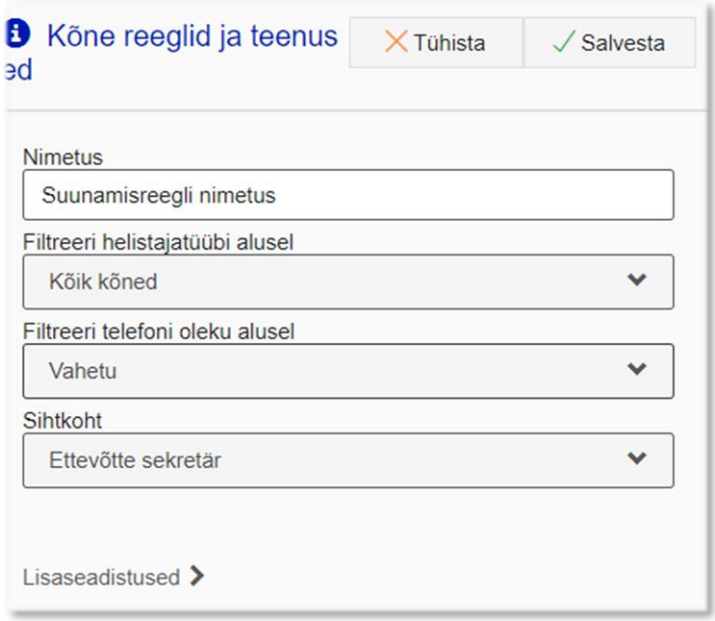
Kõnede suunamise profiilid avanevad menüü valikust

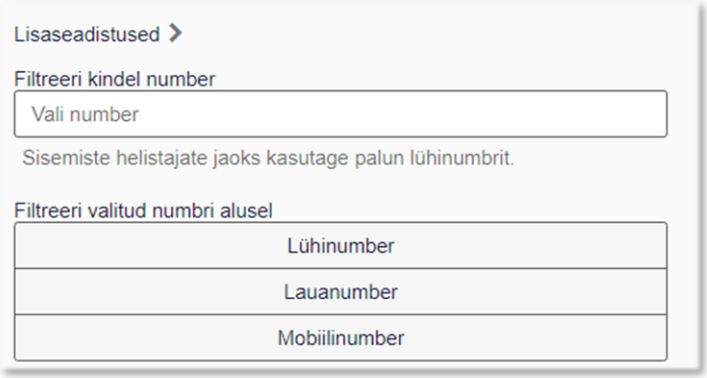
.

Vaikimisi avab vaade kõikidest sinu kasutajaga seotud kõnereeglitest - suunamised teistele numbritele või teenustele nagu kõnepost, kõnejärjekord vm..

Uue suunamisprofiili loomiseks vali 

.





Nimetus - profiili nimi (pole kohustuslik)

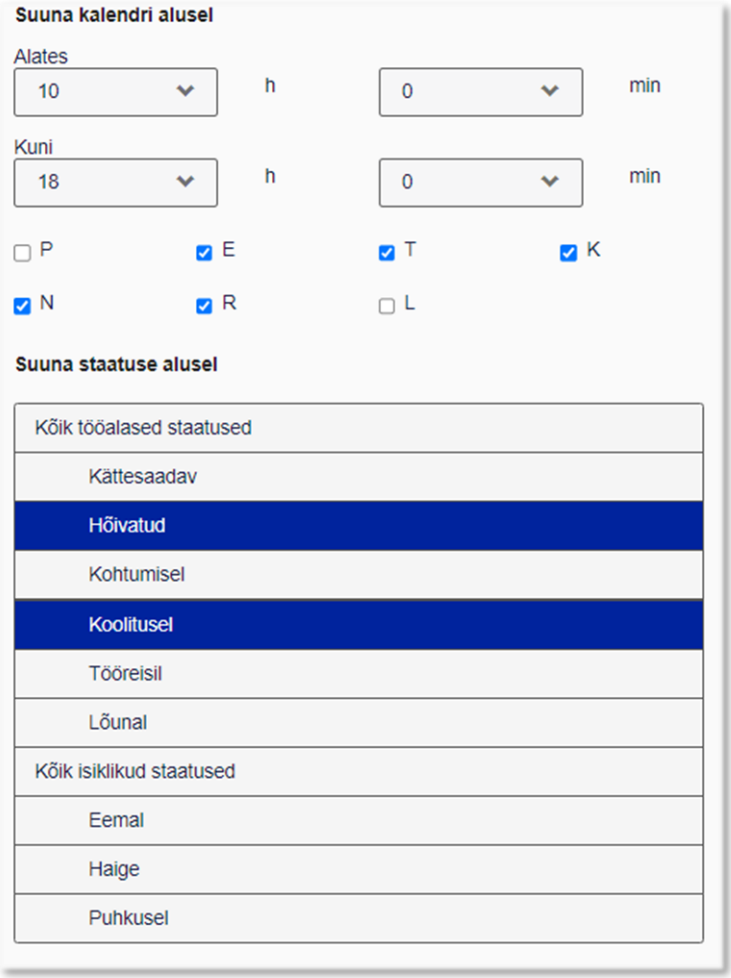
Filtreeri helistajatüübi alusel – eraldi on võimalik suunata vastavalt sellele, kas tegu on ettevõttesisese või -välise numbriga või anonüümse (ilma numbrinäiduta) kõnega.

Filtreeri telefoni oleku alusel – vali, millisel tingimusel suunatakse.

Sihtkoht – kasutaja/number, kuhu kõned suunatakse. Kui ettevõtte üks kasutaja on määratud sekretäriks, saab talle määrata kiirvalikuna suunamise. Muudele numbritele suunamine märgi sihtkoha lahtrisse. Ettevõttesisestele numbritele suunates määra numbriks kasutaja lühinumber. Väljapoole ettevõtet suunates lisa numbrile **suunakood** (nt +37256xxxxx või 0037256xxxxx).

Filtreeri kindel number – suunamisprofiili saab rakendada kindlale helistajale või ka suunakoodile (nt. Soome numbrite suunamiseks märgi +358)

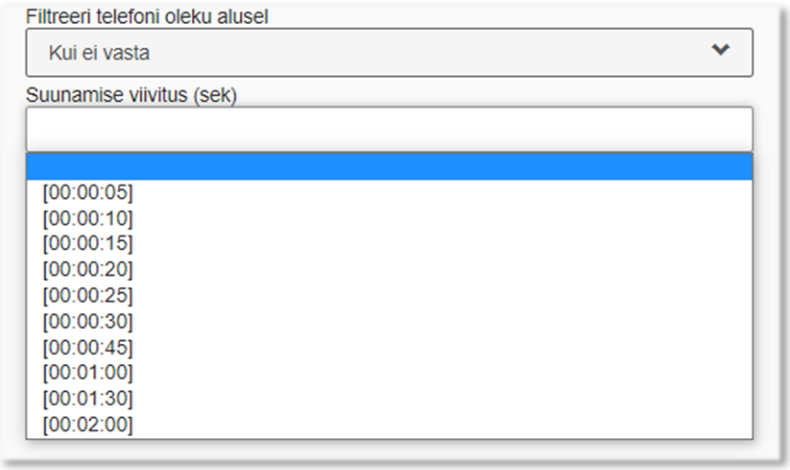
Filtreeri valitud numbri alusel – kui su kasutaja küljes on nii mobiili- kui ka lauanumber, võib suunamist rakendada ainult lauanumbrile tulevate kõnede puhul. Kui pole valitud ühtegi numbrit, siis kehtib profiil kõikidele numbritele.



Filtreeri kalendri alusel – reegli saad aktiveerida kindlatel päevadel ning kellaaegadel.

Filtreeri staatuse alusel – profiili saad siduda staatuseprofiiliga. Kui aktiveerub näiteks kalendripõhine staatuseprofiil, aktiveerub ka sellega seotud suunamisprofiil. Siinses näites seotakse suunamine staatusprofiiliga „Eemal“. Kui eraldi pole ühtegi staatusprofiili valitud, siis kehtib suunamine kõikide puhul.

„Ei vasta“ tingimuse puhul tuleks valida ka suunamise viivituse aeg.

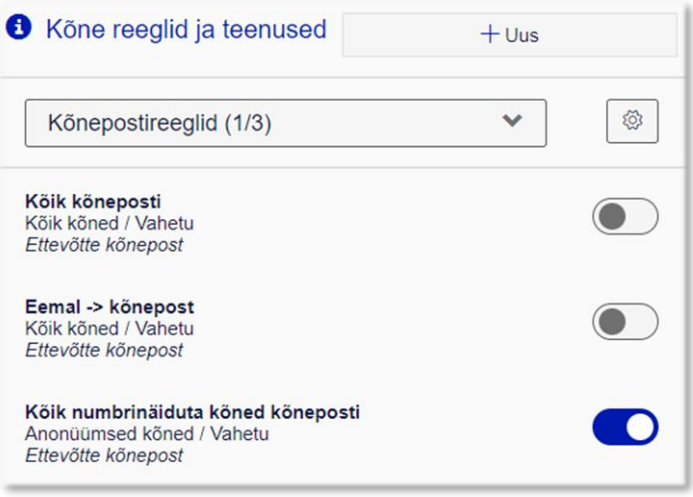


Kui profiil on loodud, on see näha „Kõik kõnereeglid“ all. Siit saad hiljem profiile kustutada, aktiveerida ja deaktiveerida.

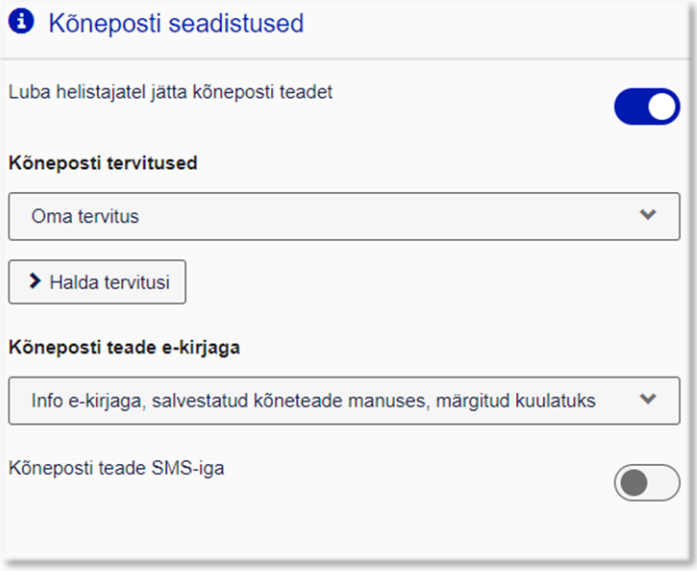
2.8.1. Kõnepostireeglid ja -seadistused

Kõnede suunamised kõneposti leiad „Kõnepostireeglite“ alt.

Suunamisreeglite seadistamine ning juhtimine toimib sarnaselt Kõnesuunamistega. Lisaks on võimalik muuta ka kõneposti seadistusi.



Kõneposti seadistused .



Luba helistajatele jätta kõnepost teadet – saad valida, kas helistaja kuuleb vaid su tervitust või saab ka jätta sulle teate

Tervituse tüübid (valikud tekivad nähtavale siis, kui vastav tervitus on süsteemi üles laetud/salvestatud):

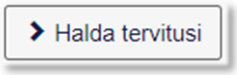
Vaikimisi tervitus – süsteemi poolt genereeritav tervitus

Oma tervitus – kasutaja poolt sisseloetud või üleslaetud klipp

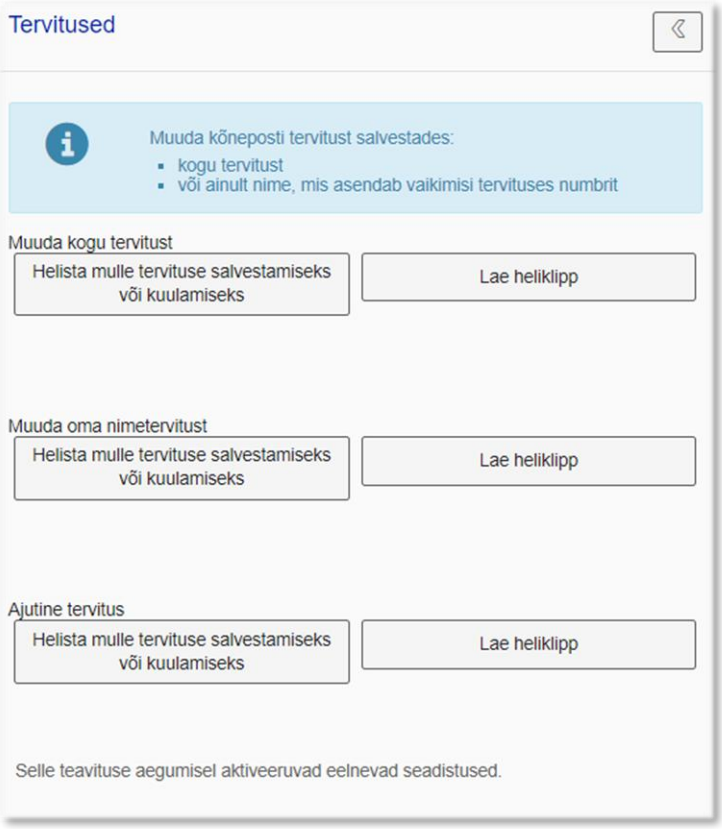
Nimetervitus – süsteemi poolt genereeritav tervitus, kuhu öeldakse vahele kasutaja nimi

Ajutine tervitus - ajutiselt aktiveeritav tervitus

Kõneposti teavitused e-postiga – kas ja millisel viisil kõneposti teateid saadetakse ning hallatakse

Tervitusteadete muutmiseks ava 

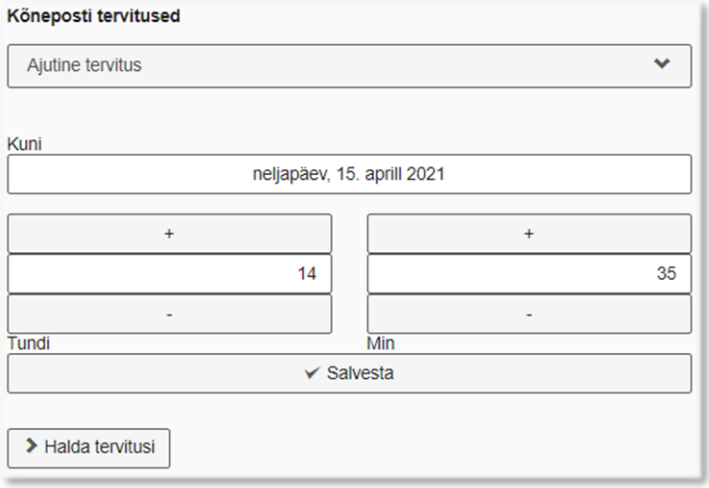
.



Kõneposti tervitusi saab süsteemi kahel viisil:

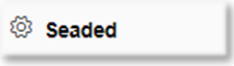
- süsteem helistab minu telefonile ning salvestab mu teate;
- lae tervituse heliklipina üles

Ajutise tervituse korral on võimalik märkida, mis kuupäevani seda kasutatakse:



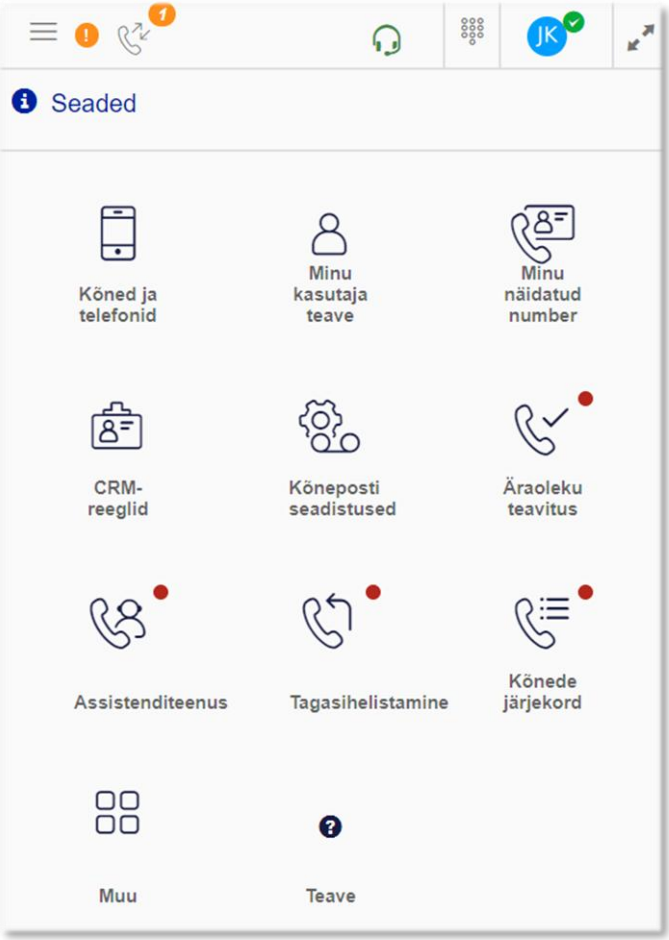
Peale ajutise tervituse aegumist taastub kõneposti tavatervitus.

2.9. Seaded

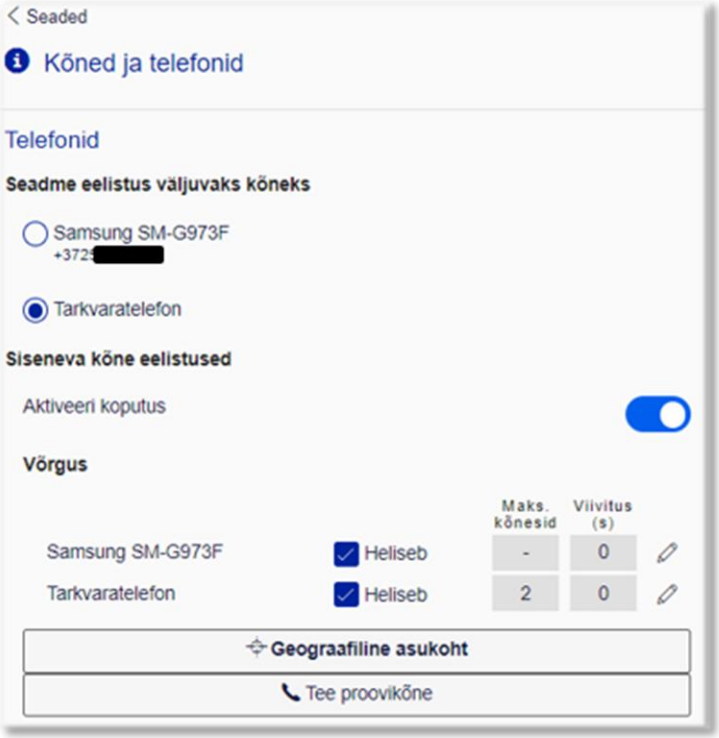
Kasutajapõhised seaded leiad menüü ja 

.

Ringi kasutajapõhised seadistused on jagatud kategooriateks:



2.9.1 Seaded - kõned ja telefonid



Telefonid - minu kasutajaga seotud kõneterminalid

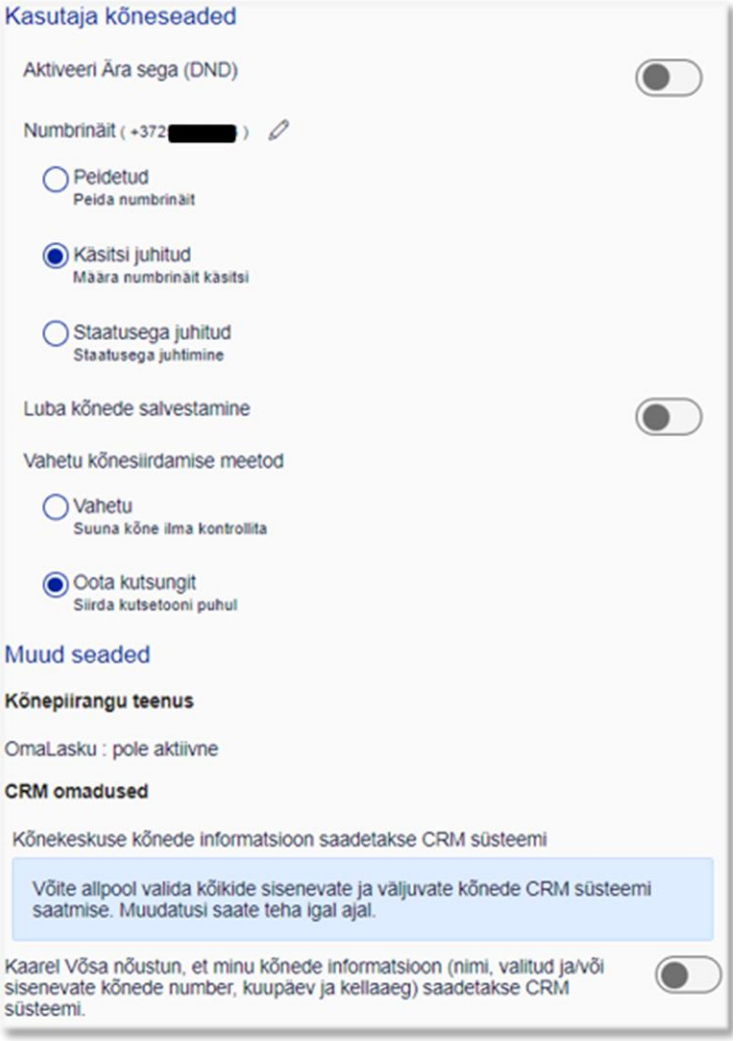
Seadme eelistus väljuvaks kõneks – määra terminal, mille kõnesid soovid rakendusega juhtida ja mille pealt rakendusest algatatud kõne valitakse.

Aktiveeri koputus – määra kindlaks, mitut samal ajal sisenevat kõnet sa antud terminali puhul lubad.

Viivitus (s) – kui kasutad mitut seadet korraga, saad määrata helisemise viivituse, st panna selle telefoni helisema x sekundit hiljem. **NB!** Mobiiltelefon heliseb juba „loomuliku“ käitumise järgi viivitusega.

Geograafiline asukoht – (pole Eestis täielikult kasutusel) ”Kohapeal” valides paigutab süsteem kasutaja Eestisse ning Tallinnasse. Asukohta kasutatakse näiteks hädaabi kõne korral.

Tee proovikõne – saad süsteemile teha proovikõne, et mikrofoni ja kõrvaklappide toimivust kontrollida (installeeritud rakenduse funktsioon)



Aktiveeri Ära sega (DND) – *DoNotDisturb* funktsioon, mis blokeerib kõik sisenevad kõned.

Numbrinäit – siin saad muuta vaikeväärtust ning kuidas numbrinäitu muudetakse

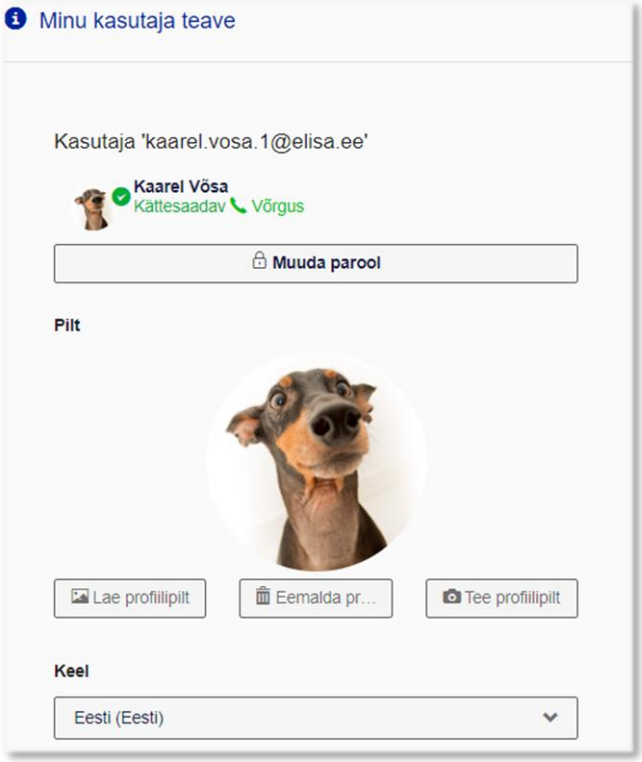
Luba kõnede salvestamine – automaatse salvestuse korral on võimalik salvestust välja lülitada. **NB!** Ei ole vaikimisi seadistusega võimaldatud.

Kõne siirdamise meetod – saad valida vaikeväärtuse, kas kõnesiirdamisel tehakse toiming igal juhul või ootab süsteem enne kutsetooni. Kui kutsetooni ei kõla, siis siirdamist ei teostata.

OmaLasku (pole kasutusel)

CRM omadused – CRM süsteemiga ühenduse korral, saab kasutaja anda selle info edastamiseks nõusoleku. NB! Lisateenus, ei ole vaikimis seadistusega võimaldatud.

2.9.2. Minu kasutaja teave



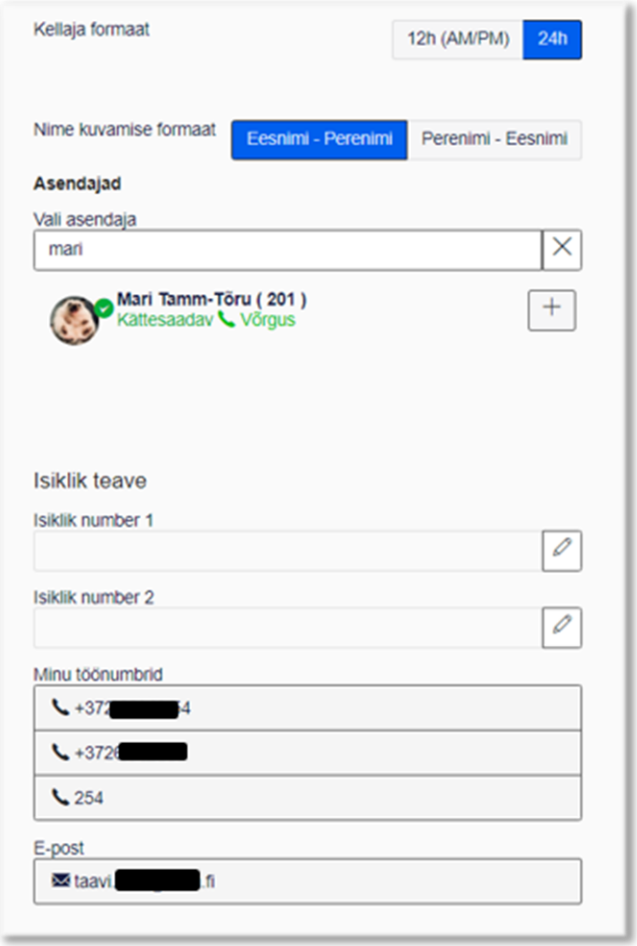
Kasutajanimi/kasutajatunnus

Kasutaja staatus/telefoni olek

Muuda parool – muuda oma Ringi parooli.

Pilt – salvesta, lae ja eemalda oma profiilipilt.

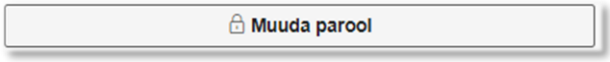
Keel – määra rakenduse keel.



Asendajad – saad määrata ettevõtte kasutajate seast inimesed, kellele hiljem hõlpsasti kõnesid edasi suunata.

Isiklik teave – lisa oma kasutajaandmetesse väliseid numbreid (nt kodune number).

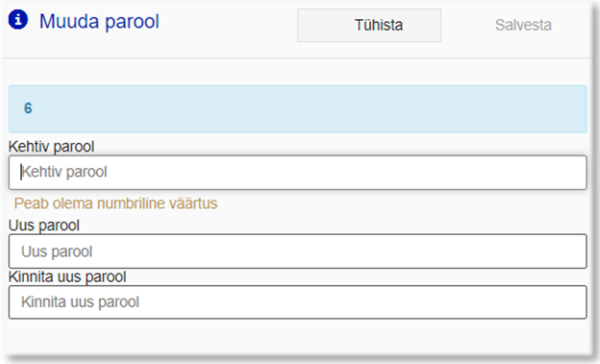
Minu töönumbrid – kasutajakontoga seotud numbrid ja e-posti aadress.



Siin saad muuta oma kasutajakonto parooli.

Nõuded paroolile:

1. koosneb ainult numbritest,
2. pikkus vähemalt kuus tähemärki,
3. ei tohi sisaldada järjestikuseid (nt 123456) ega ühesuguseid (nt 22222) numbreid.



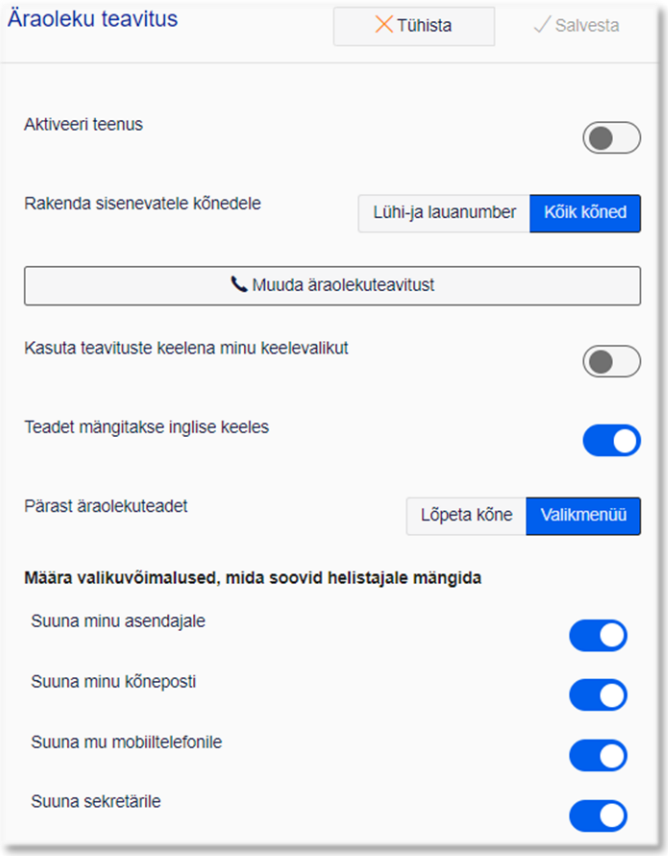
2.9.3. Muud kõneteenused

Elisa Ringi põhifunktsioonides sisaldub veel kasutajapõhiseid kõnefunktsionaalsusi, mida saab kasutada kõnede optimaalsemaks juhtimiseks.

- **Äraoleku teavitus** – sobib kasutamiseks olukordades, kus soovid helistajale teada anda oma eemalolekust ning pakkuda välja kõnede ümbersuunamist näiteks kolleegile vms.
- **Assistenditeenus** – võimaldab kasutaja kõnesid jagada assistendiga
- **Kõnede järjekord** – võimaldab lülitada helistaja ootejärjekorda, kui oled juba ühe kõnega hõivatud.
- **Helistaja valik** – võid suunata näiteks ilma numbrinäiduta tulevad kõned teenusele, mis palub helistajal end tutvustada ning võid selle alusel otsutada, kas soovid antud kõnele vastata või mitte.
- **Must nimekiri** – võid blokeerida teatud helistajatüübid või numbrid.

Äraoleku teavitus

Teenuse aktiveerimiseks liigu menüüst **Seadete** alla ning vali Äraoleku teavitus.



Aktiveeri teenus - teenuse sisselülitamine

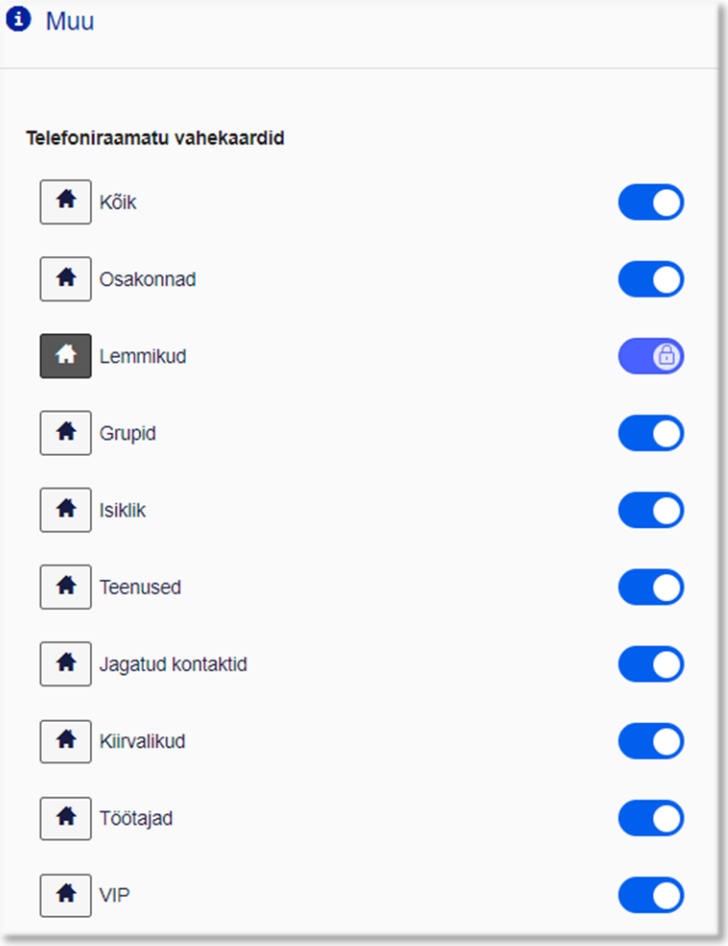
Rakenda sisenevatele kõnedele - võid valida, millistele numbritele helistatud kõnedele antud teavitus rakendub

Kasuta teavituste keele minu keelevalikut - vaikimisi ettevõtte seadete alusel. Võid määrata keele ka enda valikute alusel või lisaks inglise keelset.

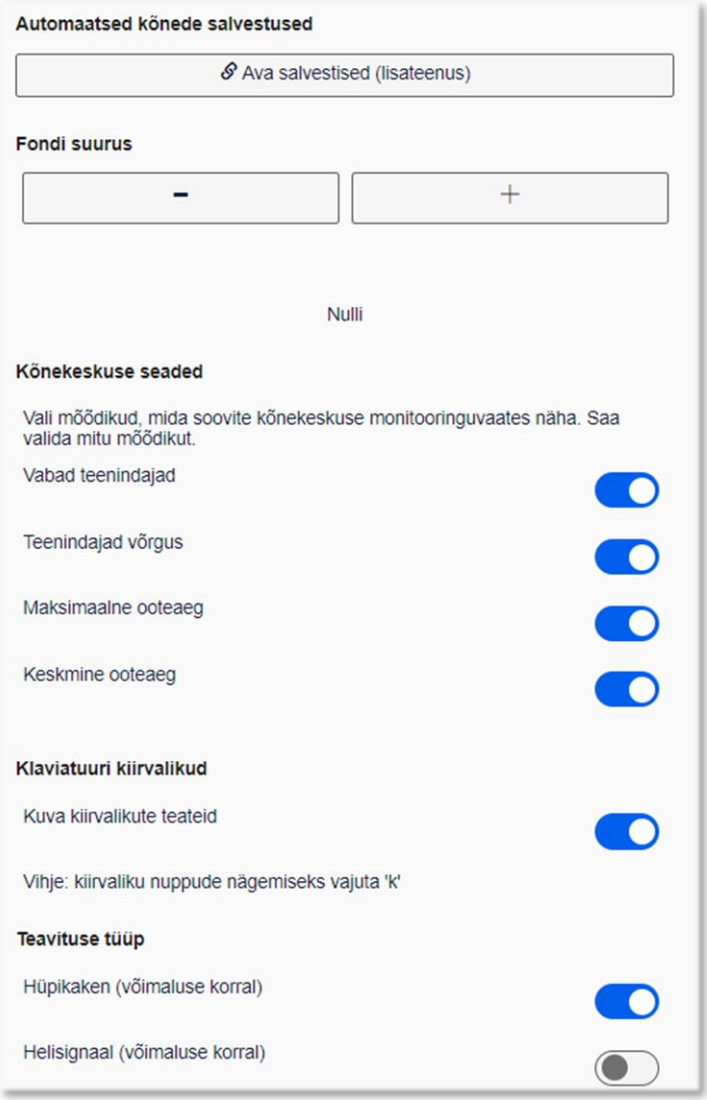
Pärast äraolekuteadet - Teate lõpus on võimalik lihtsalt **kõne lõpetada** või mängida **valikmenüüd**.

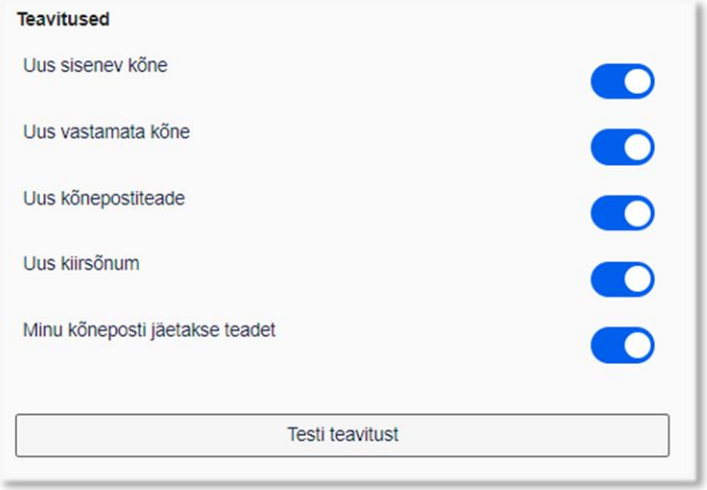
Määra valikuvõimalused, mida soovid helistajale mängida. **PS!** Asendajale või sekretärile suunamise puhul veendu, et need oleks määratud.

2.9.4. Muud seaded



Telefoniraamatu vahekaardid – saad valida, milliseid vahekaarte sulle kuvatakse ja milline neist on vaikimisi kuvatud .
Kui pole tehtud ühtegi valikut, siis kuvatakse kõiki ning avakuval kuvatakse vaikimisi Lemmikud kausta.





Ava salvestused – juurdepääs automaatsetele kõnesalvestustele (lisateenus).

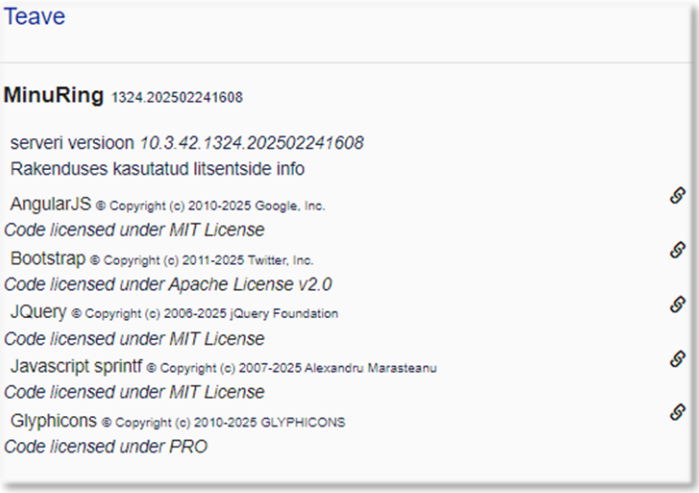
Kõnekeskuse seaded – võimaldab kõnekeskuse gruppide vaatesse lisada infot grupi oleku kohta.

Klaviatuuri kiirvalikud – funktsioon kuvab infot rakenduses võimalike kiirvaliku ja otseteede osas.

Teavituse tüüp – uute kõnede jm teavituste vorm. NB! Veebirakenduse korral ei pruugi toimida.

Teavitused – hüpikaknad, mis teavitavad sissetulevast kõnest, uuest kiirsõnumist jm-st juhul, kui rakendus ei ole mitte avatud, vaid peidetud olekus.

Teave – info rakenduse ja rakenduses kasutatud komponentide ning nende litsentside info.



2.10. Kõnede salvestused – CRA salvestuskeskkond

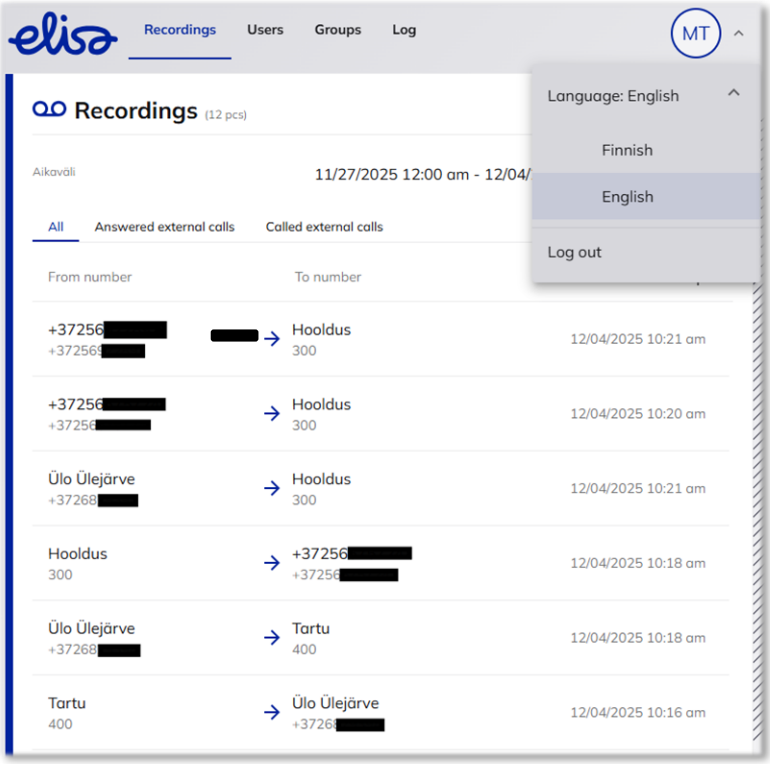
Kõnede automaatne salvestus on kuutasuline lisateenus, mis aktiveeritakse kasutajapõhiselt ning on rakendatav ainult grupipõhiselt (gruppi sisenevad ja väljuvad kõned) või kõikidele kasutaja kõnedele (vaikimisi). Kõnede salvestusteenus aktiveerib kasutajale ligipääsu Verba salvestuskeskkonda, kasutaja õigustega (ring_user), mis sisaldab:

- viimase 60 päeva salvestused;
- enda osalusega kõnede kuulamine ehk kõik salvestatud kõned, kus antud kasutaja on üheks osapooleks.

Õiguseid salvestusfailide allalaadimiseks, kustutamiseks vms. toiminguteks saab kasutajale lisada administraatori õigusega(ring_admin) kasutaja.

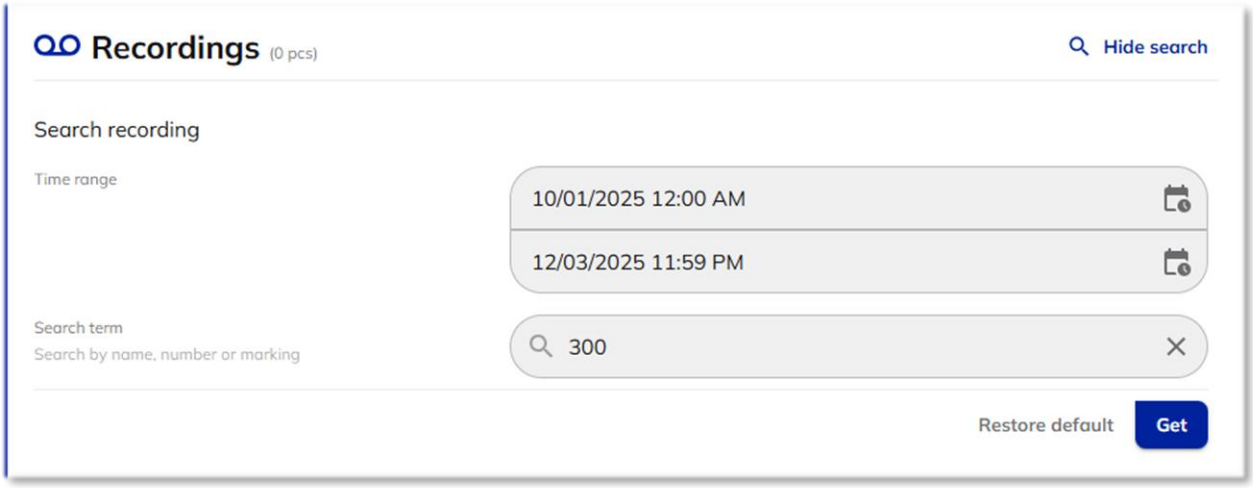
Salvestuskeskkonda pääseb **Seaded** -> **Muu** menüüst:

Avaneb CRA veebikeskond:



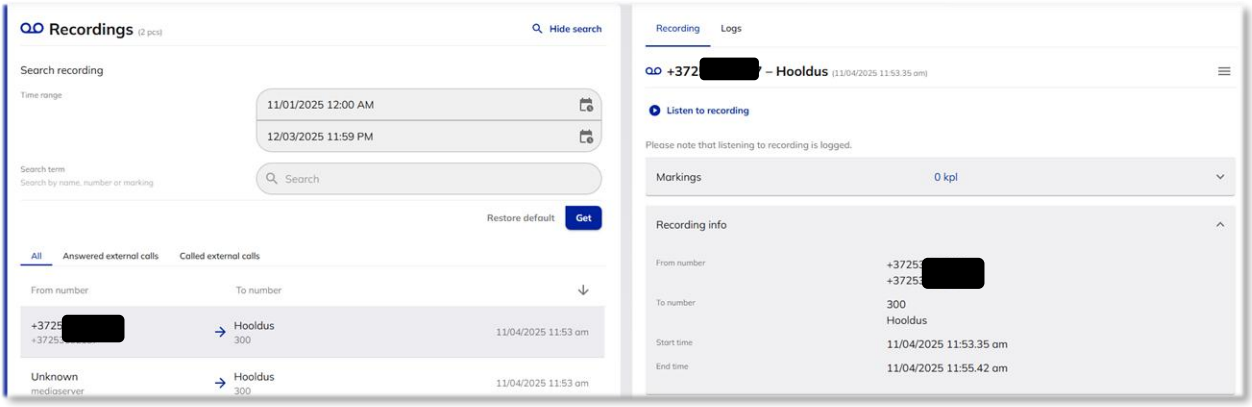
Ülevalt paremalt nurgast, kasutajaprofiili seadete alt saad valida keskkonna keele ja välja logida.

Avalehelt avanevad viimase nädala salvestused. Salvestuste otsimiseks vali ülevalt **Get recording,** määra ajavahemik ning vajadusel kõne osapoole andmed või lisatud märksõna. Otsingu käivitamiseks **Get**.



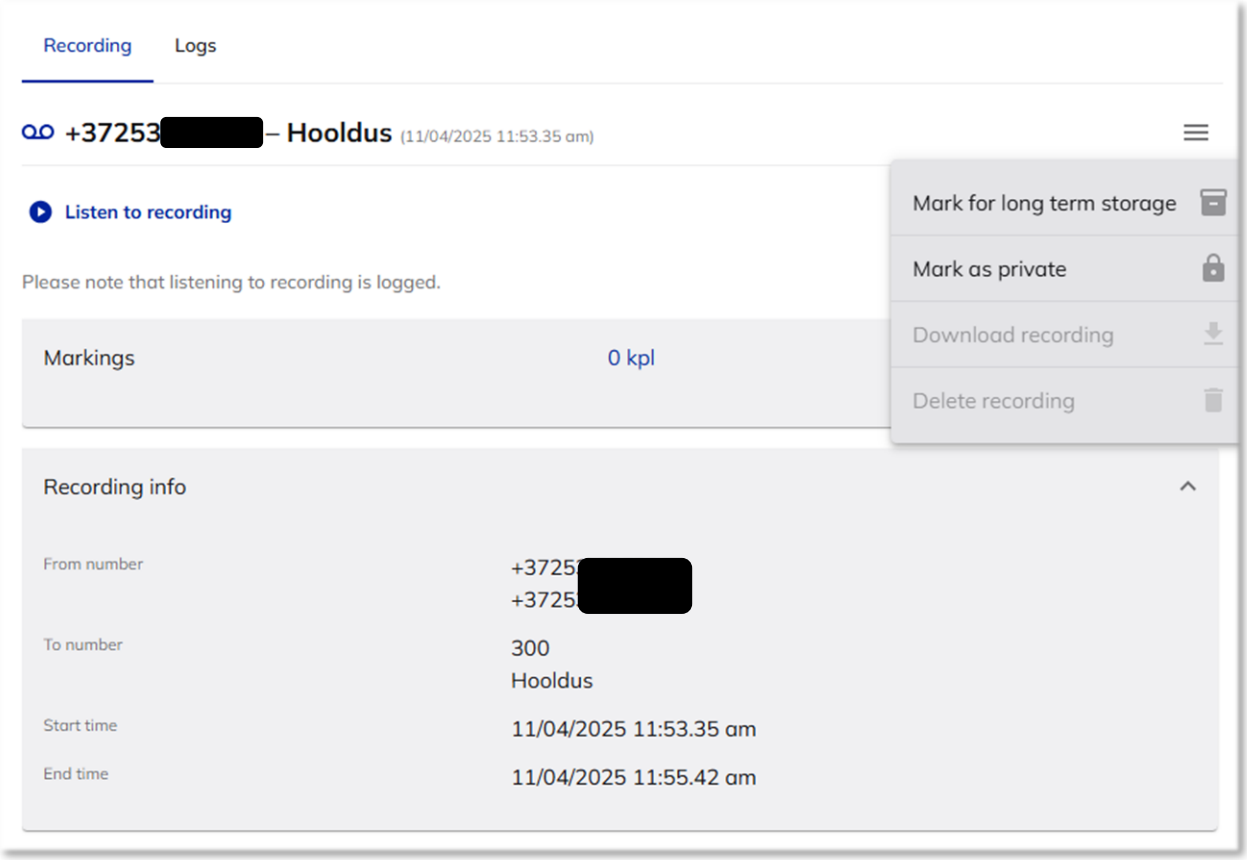
Otsingutulemused kuvatakse paremal asuvasse aknasse. Kui tulemusi on rohkem kui 20, siis kuvatakse need mitmele lehele.

Otsitud kirjele vajutades avaneb paremale salvestise info.



Salvestise kirjele on lisatud lisainfo:

- Helistaja ja helistaja info (**From number**);
- Vastaja ja vastaja info (**To number**);
- kõne kuupäev ja algusaeg (**Start Date** ja **Start Time**).

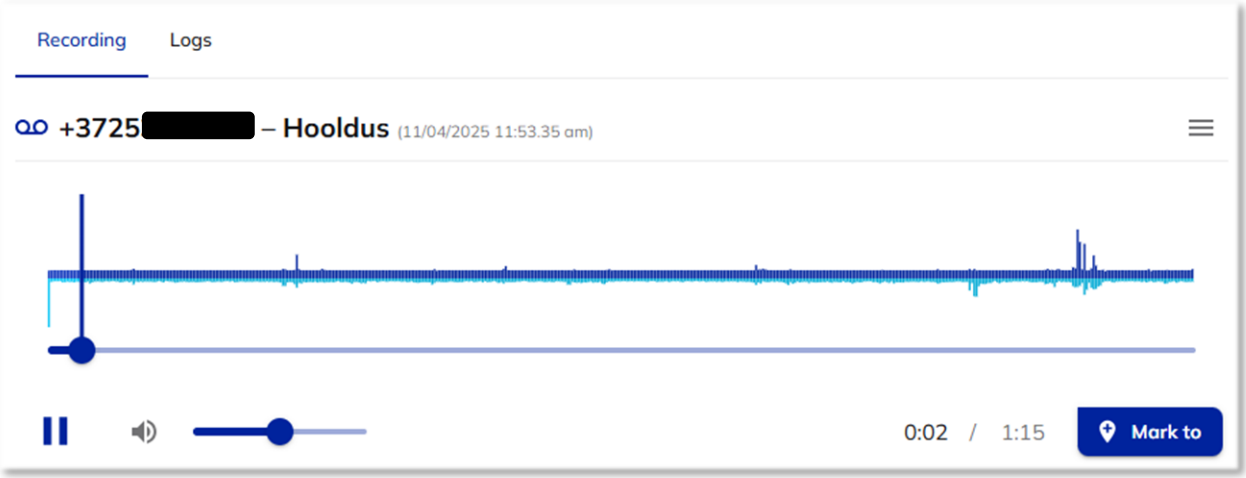


Salvestiste juures asuvad nupud:

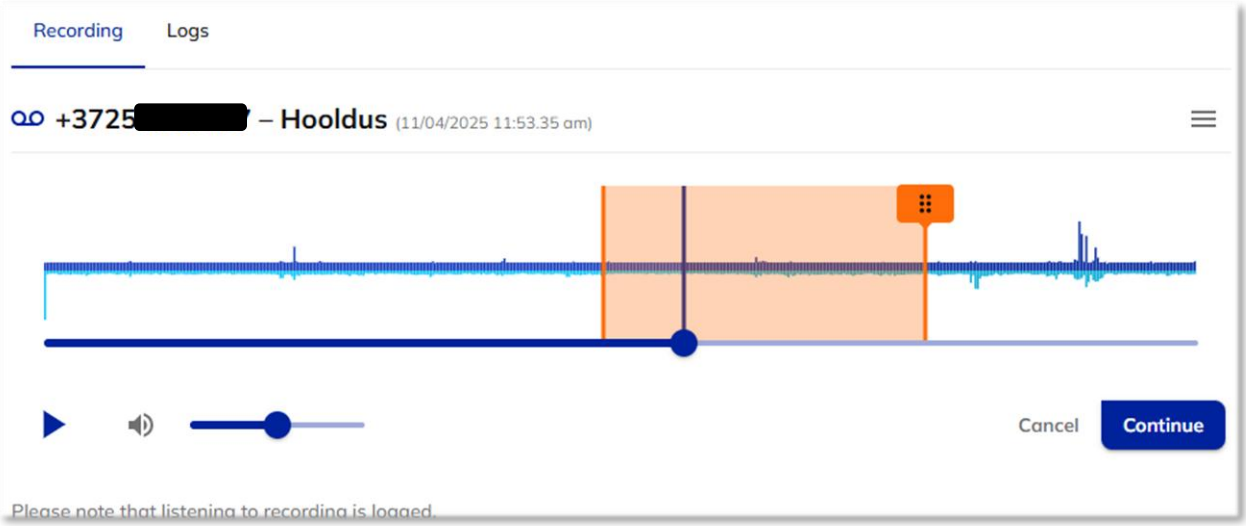
- kuula salvestust;

- valikute nupu alt on võimalik
  - märkida salvestis pikemaajaliseks säilitamiseks – 2 aastat (**Mark for long term storage**)
  - märkida salvestis privaatseks (**Mark as private**)
  - salvestis alla laadida, eriõigus (**Download recording**)
- salvestis kustutada, eriõigus (**Delete recording**)

Salvestuse kuulamiseks vajuta **Listen to recording** ja avaneb veebikeskkonnasisene meediapleier.

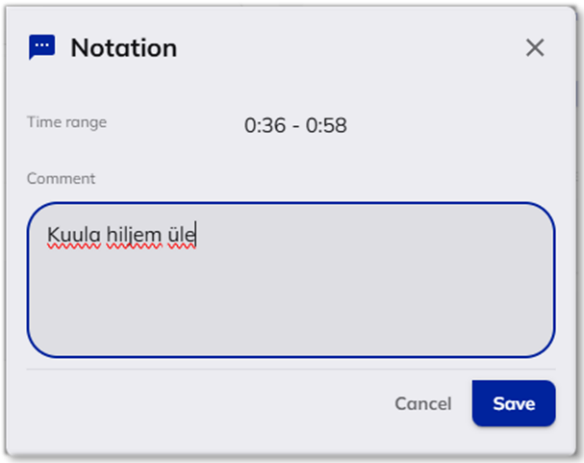


Meediapleieri vaates on kasutajale näha lisavõimalusena ka **Mark To**, mis võimaldab märkida ära kõnes mingi osa, mida oleks vaja hiljem kiirelt leida.

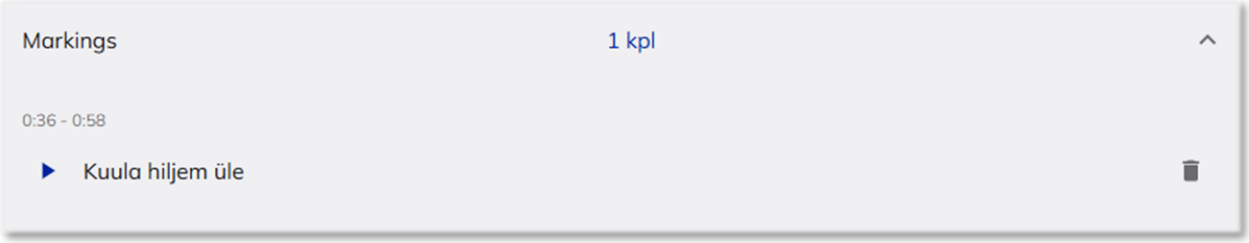


Peale salvestises lõigu määramist vajuta **Continue**.

Lisa märkele kommentaar ja salvesta (**Save**)



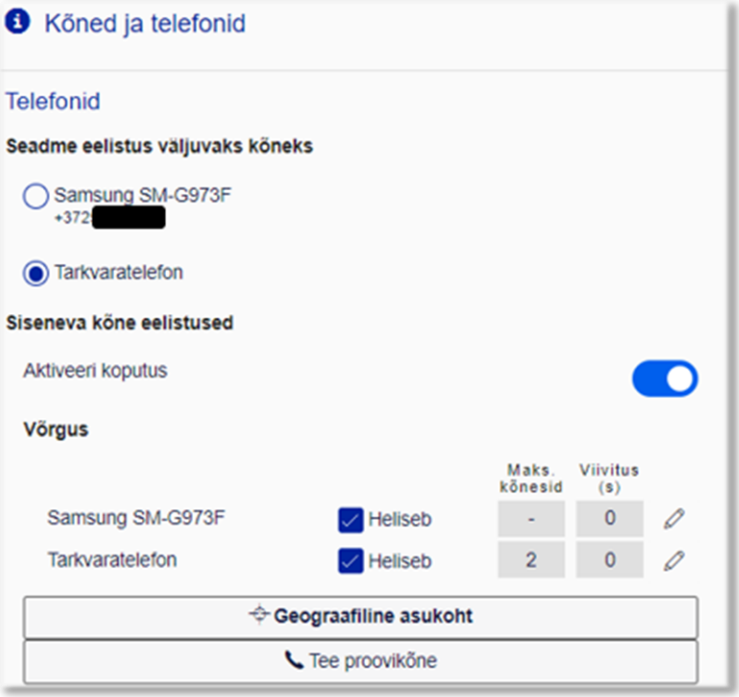
Märge jääb salvestise külge ning on ka hiljem leitav.



3. INSTALEERITUD RAKENDUSE LISAVÕIMALUSED JA SEADISTUSED

3.1. Tarkvaratelefon

Ringi installeeritav rakendus annab sulle võimaluse kasutada tarkvaratelefoni, st teha kõnesid interneti kaudu.



Seadme eelistus väljuvaks kõneks – määrab millise seadme kaudu toimub rakendusest helistamine.

Siseneva kõne eelistused – võimalik lubada koputuse funktsioon, määrata, millised seadmed helisevad, mitu kõnet on korraga lubatud ning võimalik määrata ka, et konkreetne seade heliseks viivitusega.

Geograafiline asukoht – lisavõimalus, et registreerida oma asukoht regionaalsetele numbritele helistamiseks. Funktsioon pole veel täielikult kasutuses – vali hetkel **Kohapeal**.

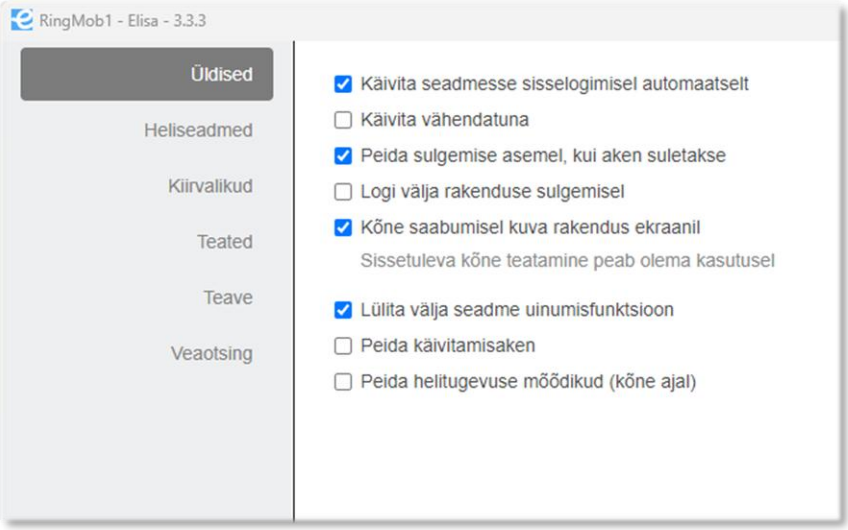
Tee proovikõne – lubab testida mikrofoni ja heliväljundit.

3.2. Installeeritud rakenduse lisaseadistused

Installeeritud rakendus võimaldab kasutajal kohandada rakendus käepärasemaks ja mugavamaks.

Tarkvaratelefoni lisaseadete muutmiseks vali rakenduse ülemiselt ribalt **Seaded** ja vali **Seaded**.

3.2.1. Üldised seaded.



Põhilised rakenduse käitumist mõjutavad seaded:

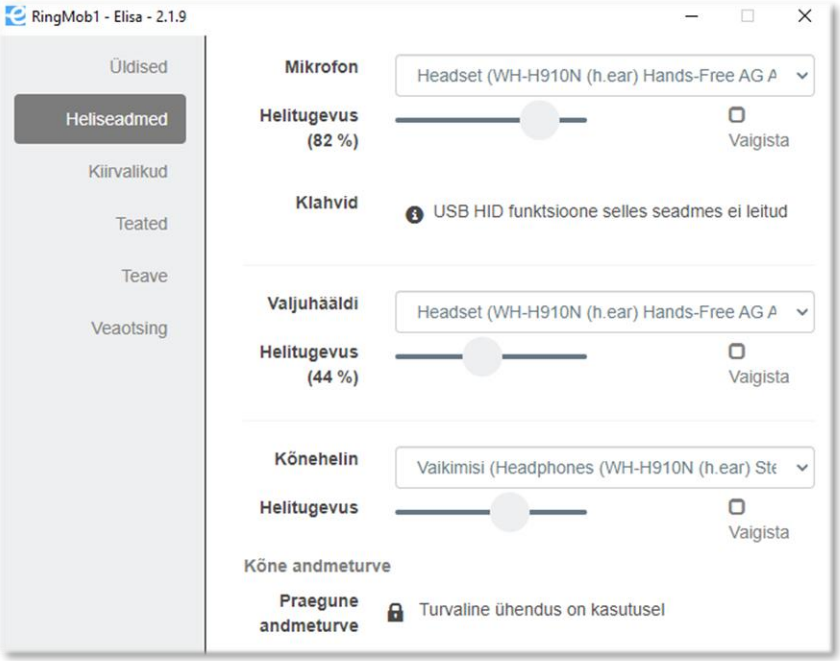
Käivita rakendus automaatsel arvuti käivitamisel.

Rakenduse × st sulgemisel jääb rakendus taustale tööle.

Siseneva kõne puhul ava rakendus.

Takista arvuti uinumisrežiimi (*sleep-mode*)

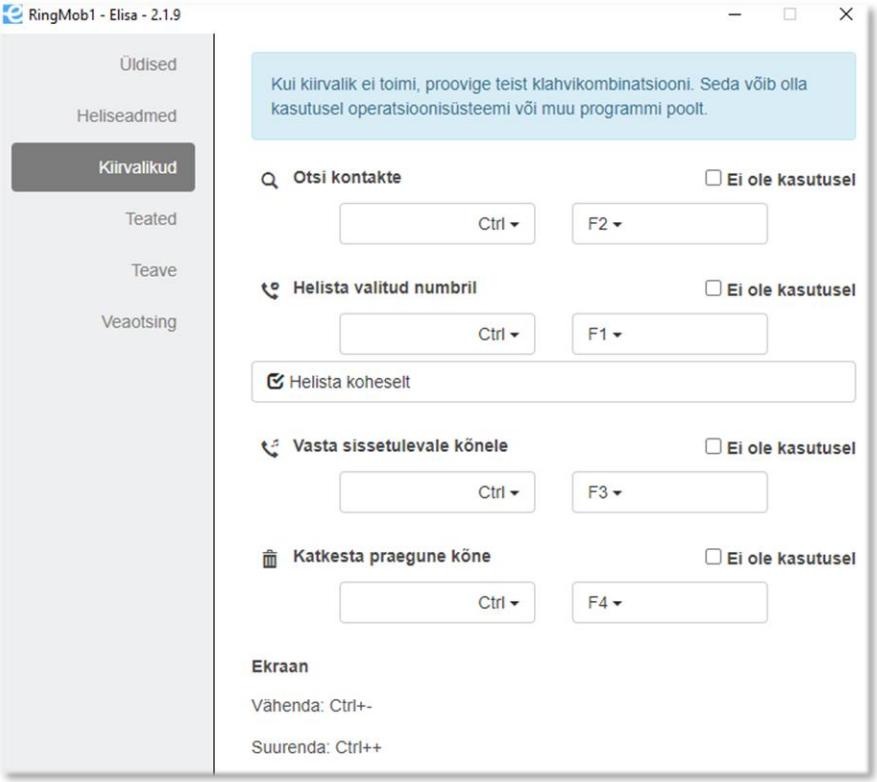
3.2.2. Heliseadmed



Heliseadmed – süsteem valib automaatselt vaikesisendi ja -väljundi. Soovi korral saad neid muuta.

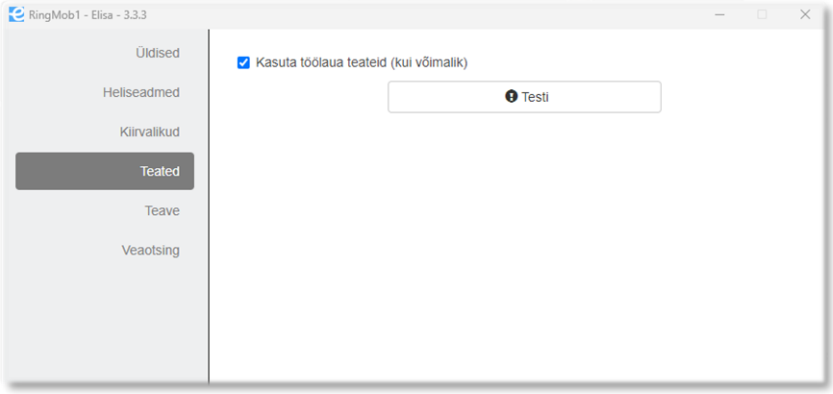
Helitugevuse regulaator – muuda heliväljundi või mikrofoni helitugevust

3.2.3. Kiirvalikud

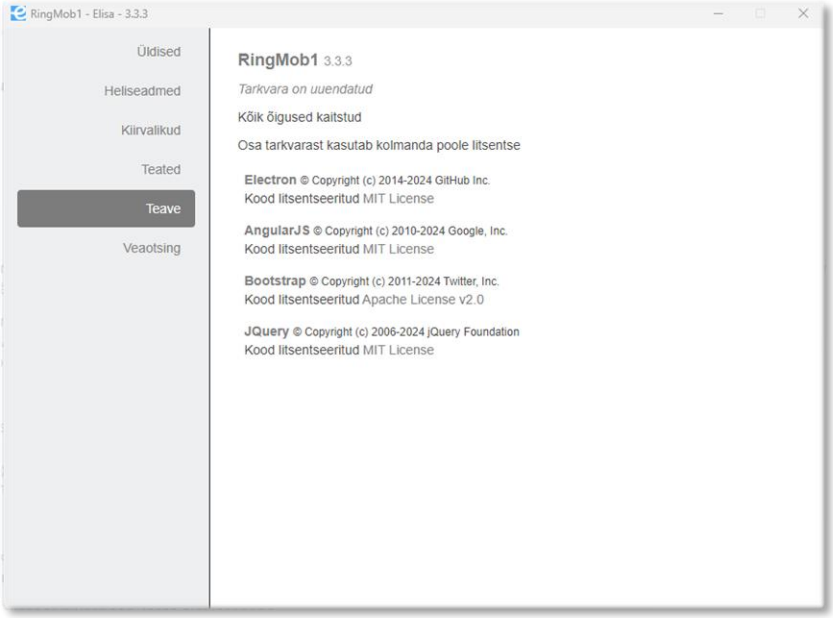


Kiirvalikuklahvid – saad ise määrata klahvikombinatsioonid, millega rakendusest kontakti otsida või rakendusse valitud number paigutada ja ka kõnet algatada. Näiteks märgistad veebilehitsejas numbri ja klahvikombinatsiooni Ctrl + F1 vajutamise järel alustatakse Ringi rakenduses sellele numbrile kõnet.

3.2.4. Teated, teave ja veaotsing

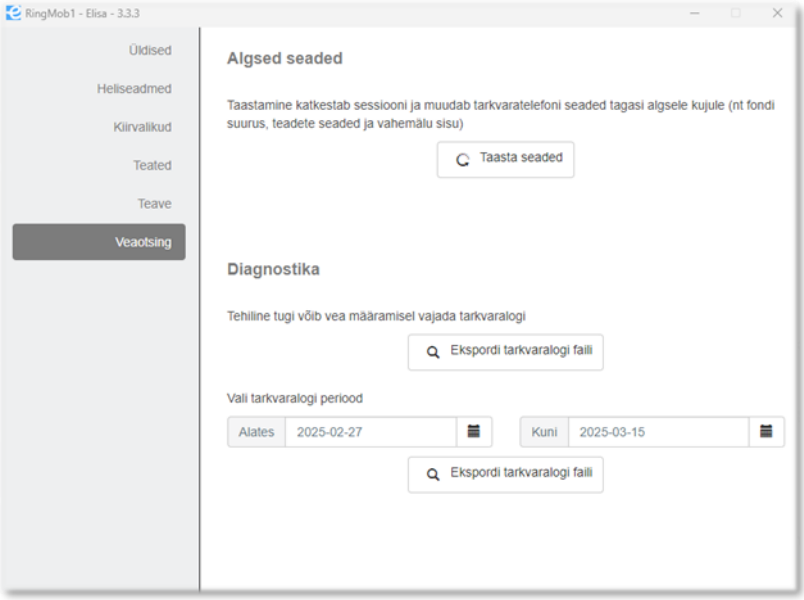


Kõnede ja sõnumite teavitused



Rakenduse versioon ja kasutatud komponendid ning nende litsentside info.

Siia kuvatakse ka info, kui rakendusest on saadaval uuem versioon.



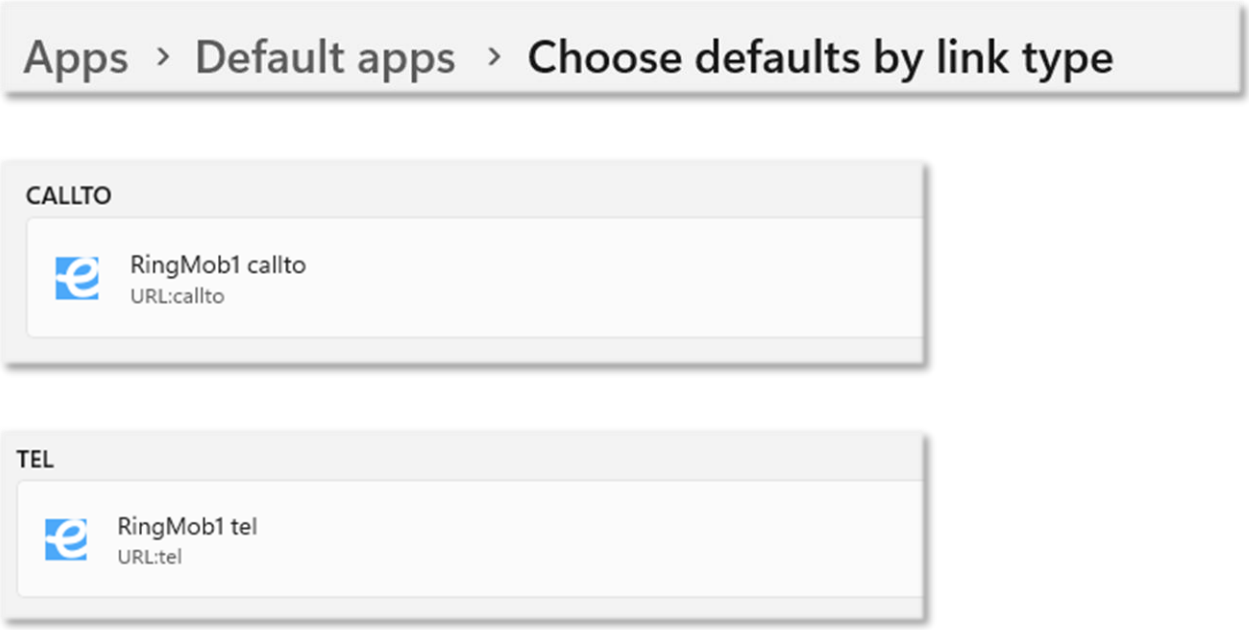
Taasta seaded – taastab rakenduse algsed seaded.

Diagnostika – intsidentide korral võib Elisa paluda sul välja võtta rakenduse logi, mis salvestab kõik rakendusega seotud toimingud.

3.2.5. Rakenduse sidumine callto ja tel protokollidega.

Rakendust on võimalus siduda **callto** ja **tel** protokollidega, et telefoninumbritena tuvastatud numbritele vajutades alustatakse kõnet Ringi tarkvaratelefoni kaudu.

Ava Windowsi **Settings -> Apps -> Default apps -> Choose default by link type**, otsi üles callto ja tel protokollid ning seo need Ring (RingMob1) rakendusega.



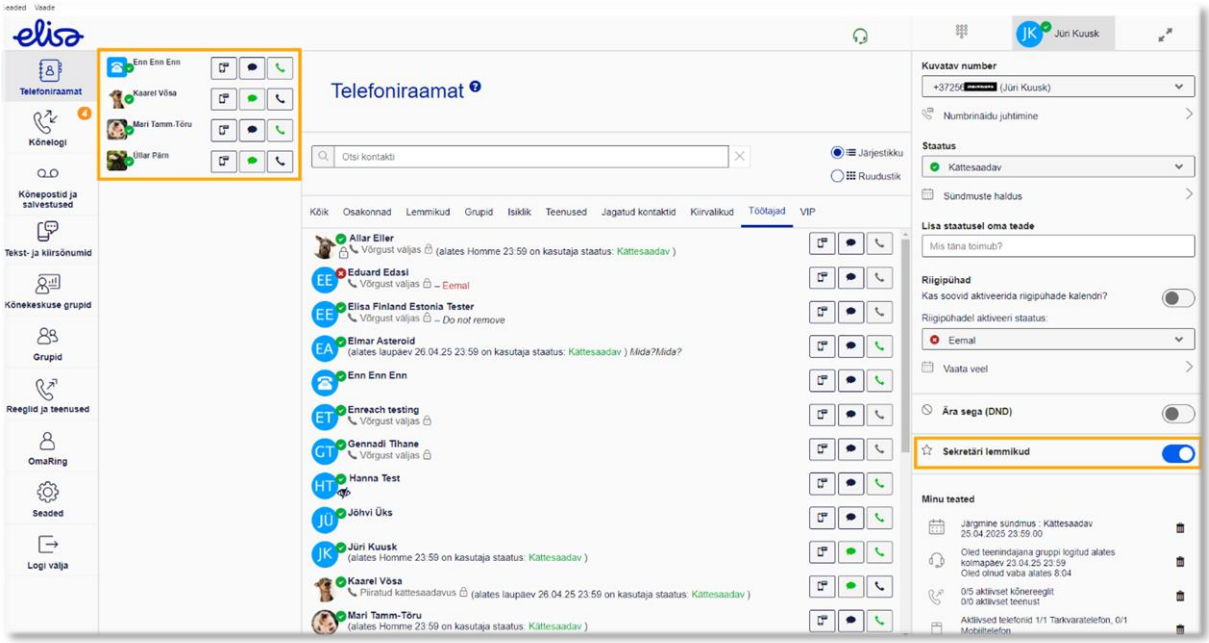
4. SEKRETÄRI LISAFUNKTSIONAALSUSED

Kasutajapõhine ja **lisatasu** eest aktiveeritav õigus, mis lisab Ringi rakendusse lisafunktsioonid, et aidata sekretäril toetada tavakasutaja toiminguid. Funktsioonid on kättesaadavad nii veebipõhises kui ka installeeritavas versioonis.
Sisalduvad funktsioonid:

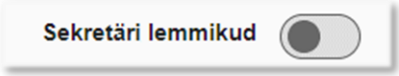
- eraldi toiminguaken enimkasutatud kontaktide jälgimiseks;
- ligipääs ettevõtte kasutajate staatusele;
- ligipääs ettevõtte kasutajate suunamisreeglitele;
- jagatud kontaktide lisamine ja haldamine;
- ettevõtte kasutajainfo haldus – OmaRing.

4.1. Sekretäri töölaua funktsionaalsused

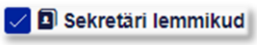
Kui avada rakendus täisvaates, siis kuvatakse sekretärile lisaks „sekretäri lemmikute“ aken, kuhu saab lisada need ettevõtte kasutaja, kellega on kõige tihedam suhtlus, tihedalt kõnesid edasi siirdama või keda peaks pidevalt jälgima.



Sekretäri lemmiku akent saab aktiveerida/deaktiveerida avades menüüst **Seaded** vasakust nurgast.

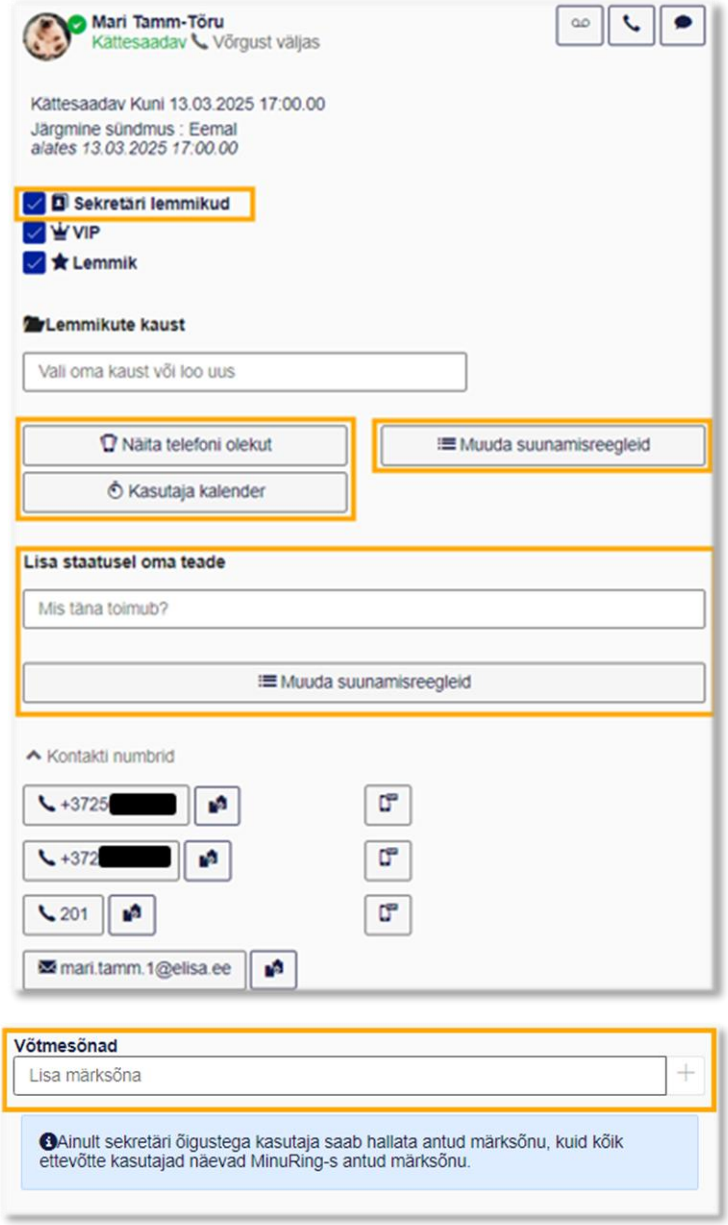


Uue kasutaja lisamiseks Sekretäri lemmikutesse ava kasutaja detailvaade ja vajuta



.

Kontakti detailvaates avanevad sekretärile veel mõned uued võimalused:

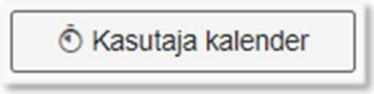


Näita telefoni olekut – näed kasutaja telefoni terminali staatust.

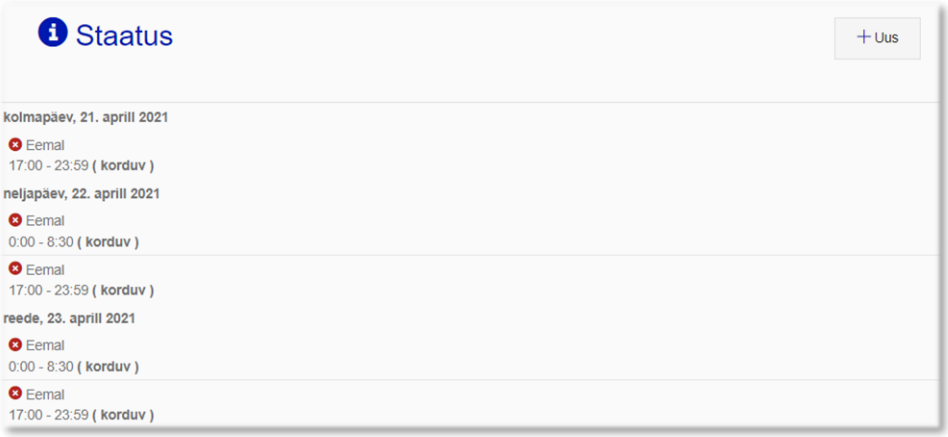
Kasutaja kalender – antud kasutaja sündmuste haldus

Muuda suunamisreegleid – antud kasutaja suunamisreeglid.

Võtmesõnad –funktsioon lubab kasutajatele lisada märksõnu, mille abil oleks neid kasutajaid telefoniraamatust lihtsam välja filtreerida.

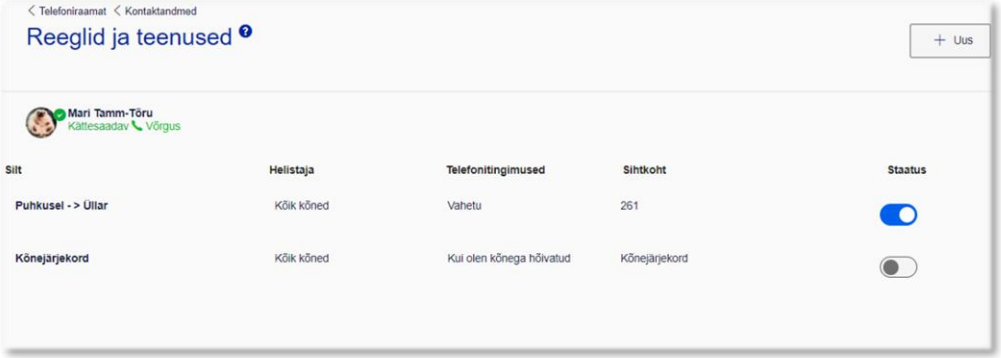
Kasutaja staatuse või sündmuste kalendri muutmiseks vajuta 

. Avaneb valitud kasutaja kalendrisündmuste logi ning sekretär saab teha samasuguseid toiminguid nagu ka kasutaja ise.



Kasutaja suunamisreeglite muutmiseks vajuta:

Samamoodi avaneb sekretärile sarnane vaade, mis ka kasutajale endale:

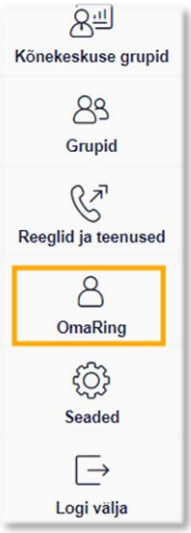


4.2. Kasutajainfo haldus - OmaRing

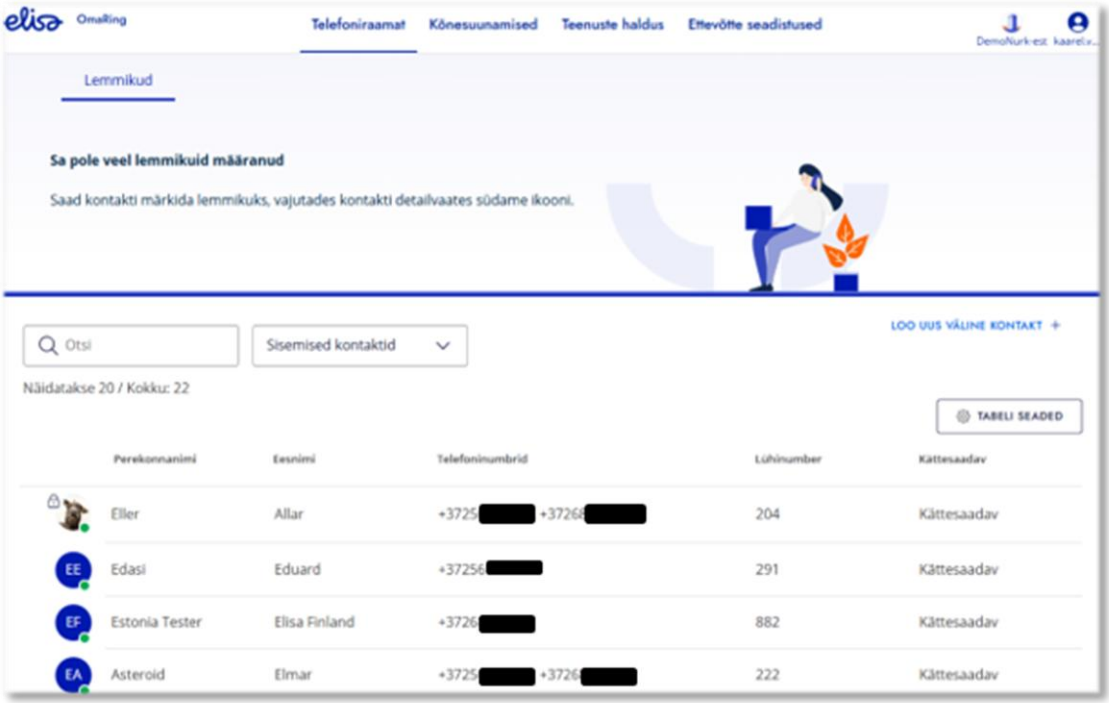
Antud rakendus võimaldab kasutajatele lisada täiendavat informatsioon, et see oleks nähtav kõigile ettevõtte Ringi kasutajatele.
Lisaks saab sekretär lisada ka teenuseväliseid avalikke/jagatud kontakte, mida näevad kõik ettevõtte Ringi kasutajad. Olemas ka andmete eksportimise/importimise võimalused.

4.2.1. Kasutajainfo haldus

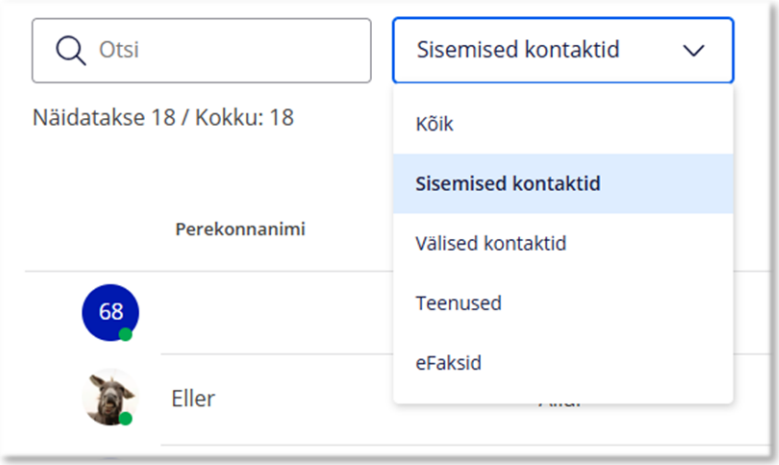
Kasutajainfo halduse saab avada Ringi rakenduse menüüst – OmaRing.



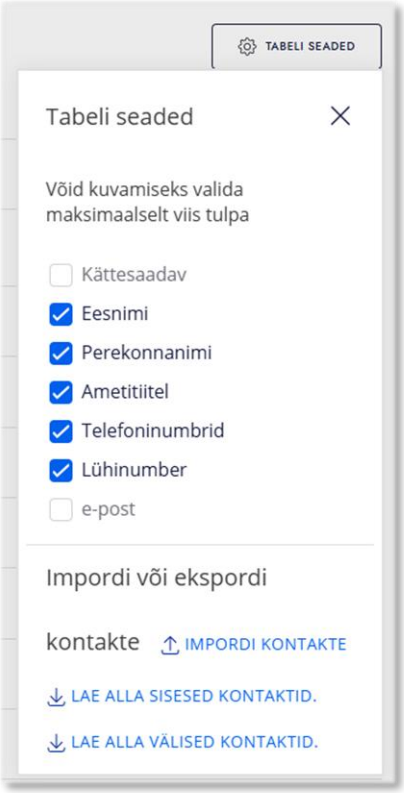
Avaneb eraldi veebilehitseja aken, kus koheselt on avatud Telefoniraamat, ettevõtte Ringi kasutajate andmetega:



Teiste kontaktide kuvamiseks tuleks valida otsinguakna kõrvalt soovitav tüüp:

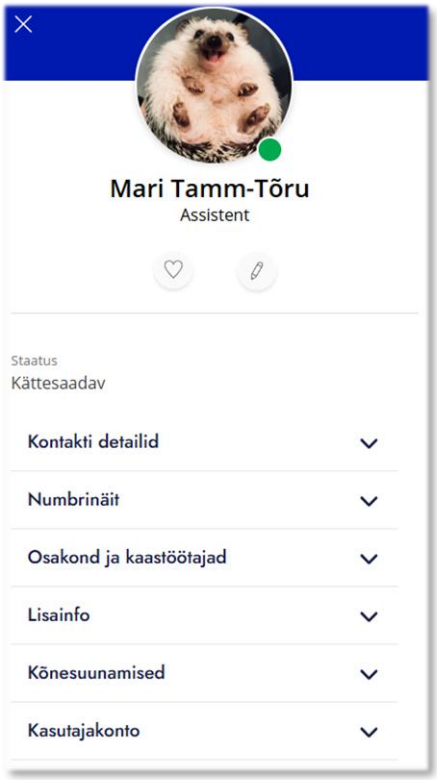


Vaikimisi kuvatakse kontaktide ees-ja perenime, ametitiitel, telefoninumbrid ja lühinumber. Juhul kui on soov kuvada tabelisse veel andmeid, siis vali paremalt Tabeli seaded ning muuda kuvatavaid välju.



4.2.2. Olemasoleva kasutaja detailvaade ja muutmine

Olemasoleva kasutaja muutmiseks vajuta kasutaja nimel ning paremale avaneb kontakti detailvaate aken.

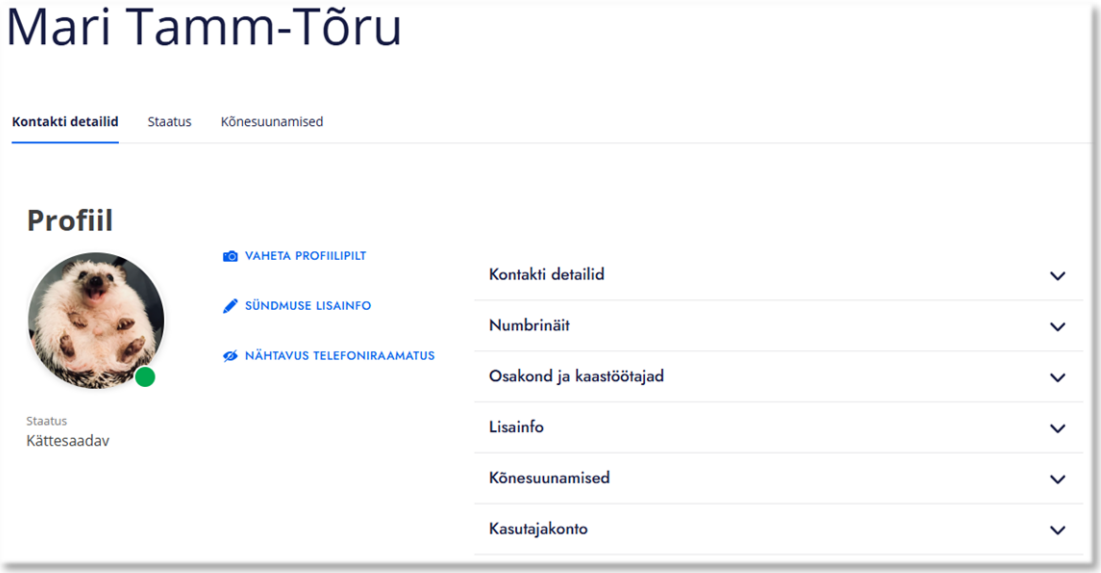


- määrata kontakt OmaRing keskkonna lemmikute hulka, et vajadusel kiirelt kontakti alla liikuda.

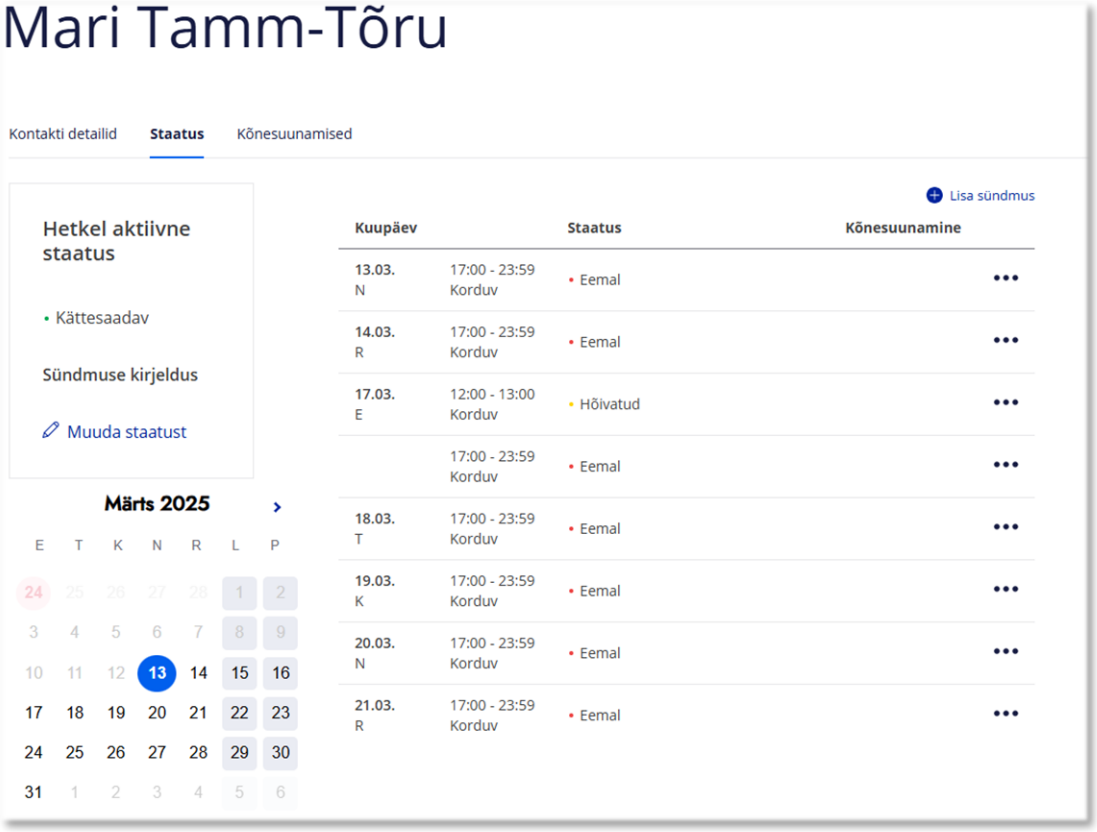
- muuda kontakti detailinfot

Kontakti muutmise alla liikudes saad muuta:

- kasutaja detaile (pilt, numbrinäit, osakond, lisainfo jne)



- kasutaja staatust



- ja kõnede suunamisreegleid.

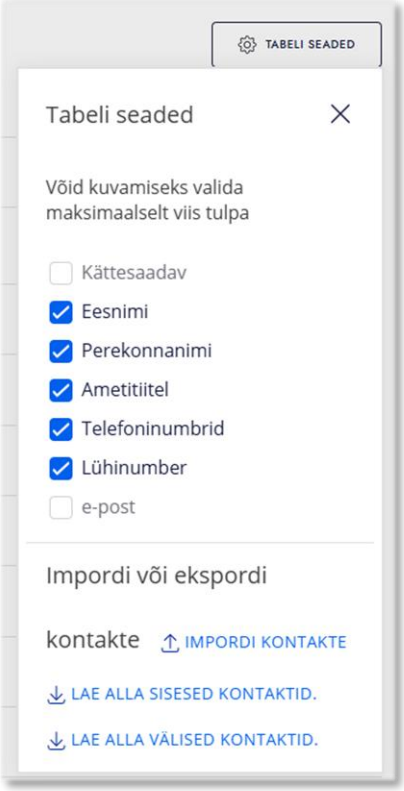
4.2.3. Uue välise kontakti loomine

Ettevõtte väliste kontaktide haldamiseks vali kontaktide rippmenüüst Välised kontaktid.

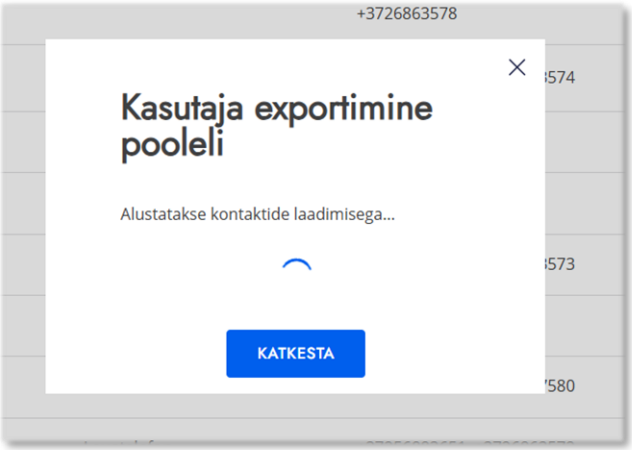
4.2.4. Kontaktide import, eksport ning muutmine

Andmete eksport

Tabeli seadete alt on võimalik olemasolevate siseste ja väliste kontaktide laadimine andmetabelisse, .xlsx formaadis.



Siseseid ja välised kontakt saab alla laadida eraldi.



Allalaetud tabelisse kuvatakse kõik võimalikud andmeveerud, mida on võimalik Ringi rakenduses kasutada.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	ID	Lastname	Firstname	Title	Departme	Duties	Additiona	More info	Corporate	Cost centr	Relay inst	Nickname	Location	Access co	Landline r	Mobile ph	Substitute	Managers	Assistants	Keywords	Address N	Plmn num	Pstn numl
2	IUser-349322723473021711		6863578																		578		+37268635
3	IUser-3900	Eller	Allar		/Tallinn/H																204	+37256952	+37268635
4	IUser-6400	sda	asfadsa	Praktikant	/Tartu											+37256277					207		+37268438
5	IUser-705	Edasi	Eduard		/Tallinn/H																291	+37256998	
6	IUser-791	Asteroid	Elmar	Müügijuh	/Tallinn/M																222	+37256862	+37268635
7	IUser-630	Tihane	Gennadi																		470		
8	IUser-907	Test	Hanna																		312	+37256964	+37268275
9	IUser-301	Üks	Jõhvi	Lauatelef	/Tartu			ÄK Taavi Laas												Spets	205	+37256883	+37268635
10	IUser-441	Kuusk	Jüri														201				298	+37256505	
11	IUser-116	Võsa	Kaarel	Tarkvarate	/Tartu			ÄK Taavi Laas												Eesti_kee	254	+37256672	+37268275
12	IUser-435	Tamm-Tõru	Mari	Assistent	/Tallinn																201	+37256674	+37268275
13	IUser-622	Lehis	Mehis																		275	+37256998	+37268275
14	IUser-156	Kaks	Sõpruse	Lauatelef	/Tallinn/I			TÜ Ergo Veedler													206		
15	IUser-570	Kaks	Tartu	Lauatelef	/Tartu			Demonurk													208	+37256952	+37268275
16	IUser-727	Allar	Üllar		/Tallinn/M																371		+37268252
17	IUser-382	Pärn	Üllar	Müügijuh	/Tartu/mu																261	+37256883	+37268635
18	IUser-886	Vandersell	Väino		/Tartu/mu																276		+37268635

Kui on soov kasutada sama tabelit andmete muutmiseks, siis siseste kontaktide puhul ei tohiks muuta hallilt märgitud lahtreid. Lisaks pole võimalik selle tööriista kaudu lisada uusi Ringi kasutajaid (sisemisi kontakte).

Väliste ehk siis jagatud kontaktide puhul on andmeväljasid vähem ning mittemuudetavad (hallilt märgitud) on vaid olemasolevate kontaktide External ID:

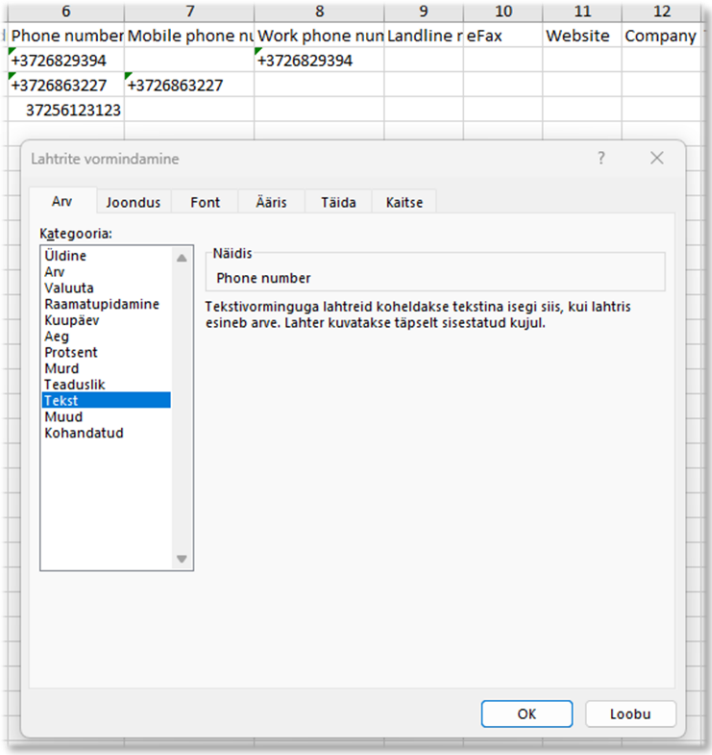
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	External ID	Lastname	Firstname	Nickname	Email add	Phone number	Mobile phone nu	Work phone nun	Landline r	eFax	Website	Company	Title	Address	Duties	Additiona	More info	Corporate	Cost centr	Access control	ID
2	UserContact-882489890118715195	test	IPC			+3726829394		+3726829394													
3	UserContact-148703221705619840	Testikas	NVS			+3726863227	+3726863227														
4																					
5																					
6																					
7																					

Andmete import

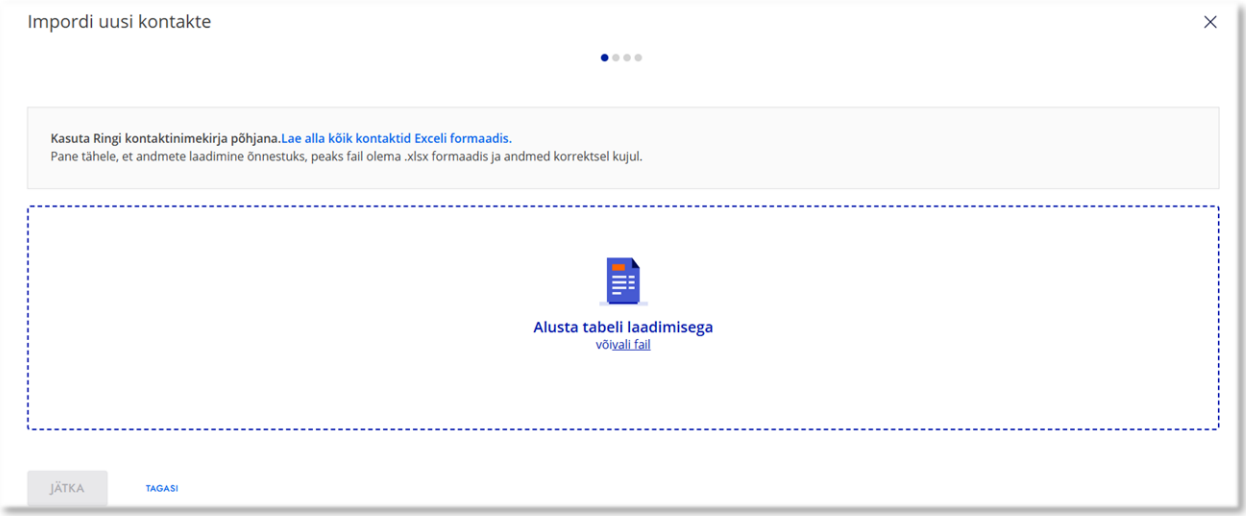
Uute kontaktide laadimiseks tuleks kasutada andmete ekspordi tabelit.
Uute kontaktide puhul External ID lahter jätta tühjaks - süsteem lisab selle automaatselt.
Kui soovid olemasolevate kontakti muuta, siis jäta selle kontakti External ID samaks, vastasel juhul tekitatakse topeltkirje.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	External ID	Lastname	Firstname	Nickname	Email add	Phone number	Mobile phone nu	Work phone nun	Landline r e
2	UserContact-8824898901187151952	test	IPC			+3726829394		+3726829394	
3	UserContact-148703221705619840	Testikas	NVS			+3726863227	+3726863227		
4	UserContact - 56123123	Uus	Kasutaja			+37256123123			
5									

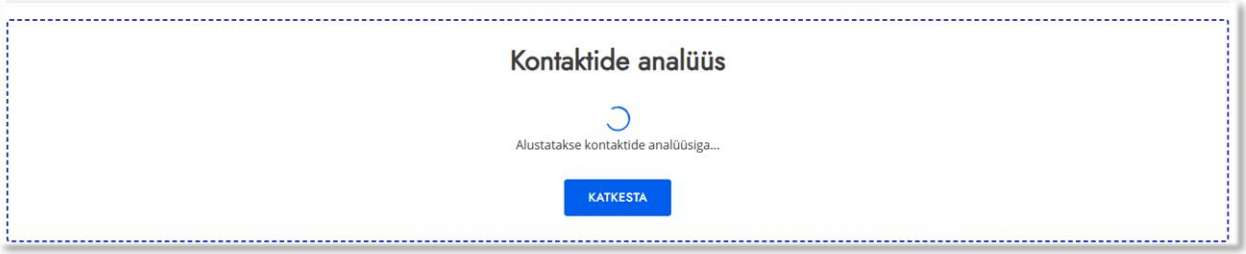
Telefoninumbrid on soovitatav lisada suunakoodiga (näiteks kujul +372), selleks tuleks numbrilahtrid muuta teksti formaati:

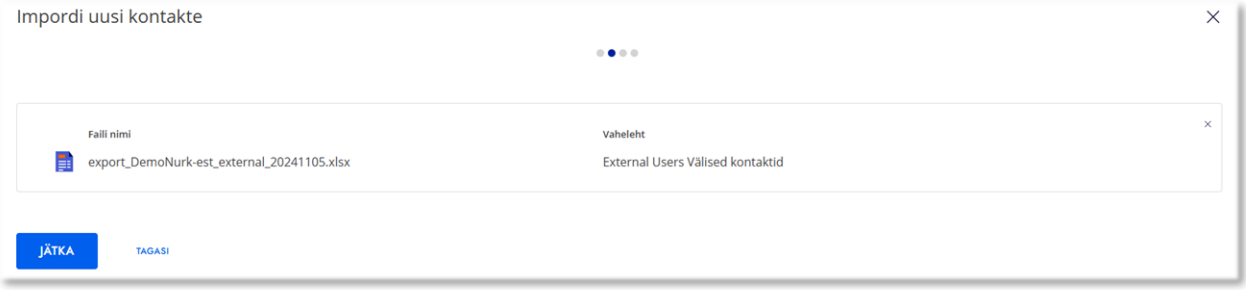


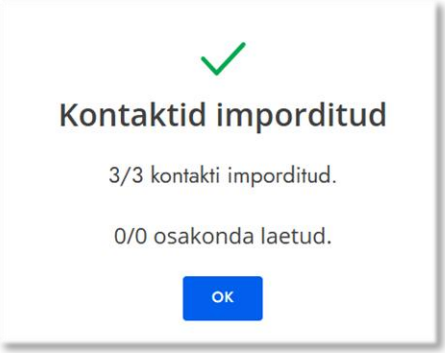
Kui vajalikud andmed on tabelisse sisestatud ning tabel salvestatud, siis andmete OmaRingi importimiseks ava Tabeli seaded ning Impordi kontakte.



“Lohista” tabel punktiirjoonega tähistatud kasti või vali fail arvutist.

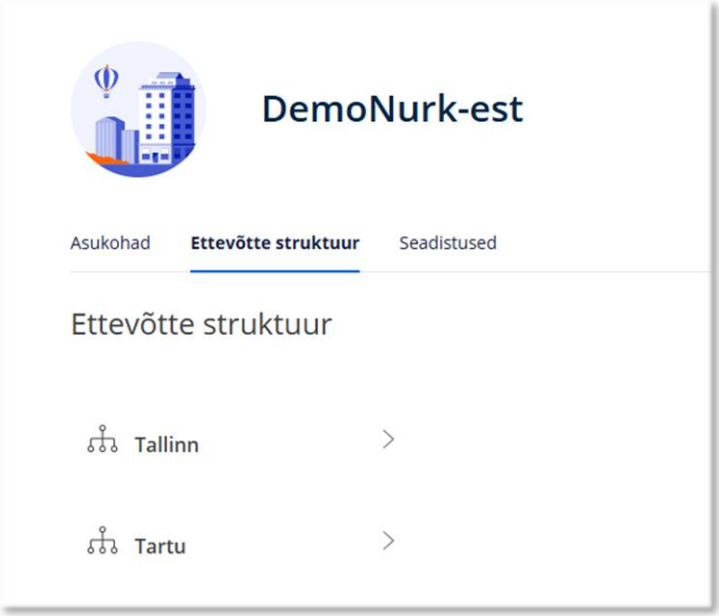




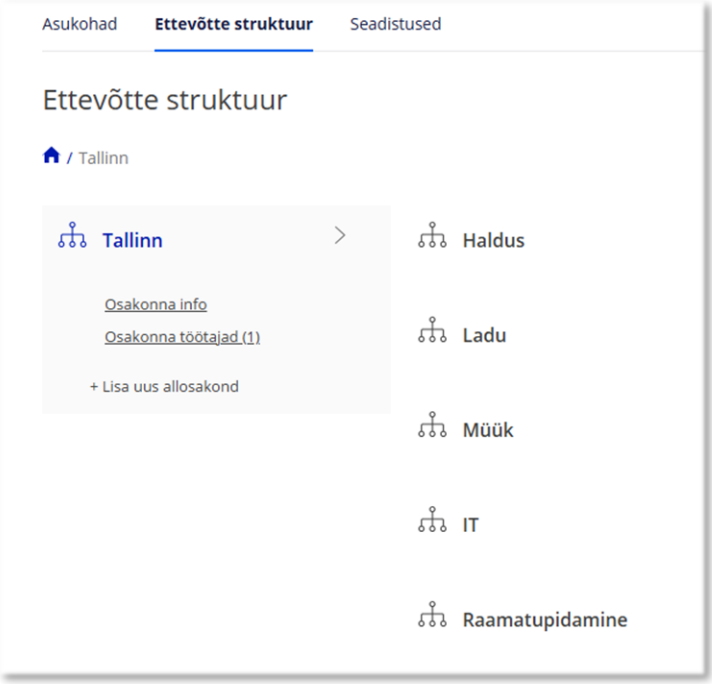


4.2.5. Osakonnad, nende loomine ja kasutajate osakondadesse määramine

Sisemisi (Ring teenuse) kasutajaid on võimalik jagada osakondadeks, et ettevõtte struktuur oleks Ringi rakenduses kirjeldatud ning kasutajad lihtsamini leitavad. Vali OmaRing tööriistaribalt Ettevõtte seadistused ja Ettevõtte struktuur:



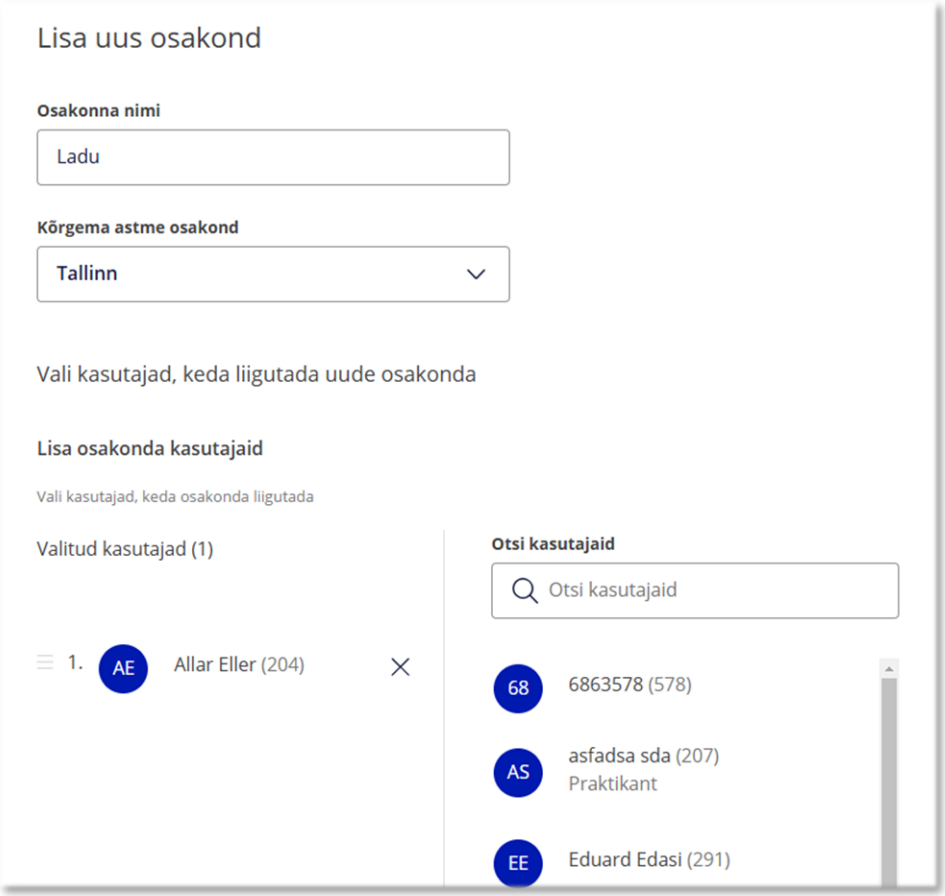
Antud juhul on loodud 2 osakonda – Tallinn, Tartu, mis omakorda jagunevad allosakondadeks:



Uue osakonna loomiseks vali lehe alumisest paremast nurgast

.

Lisa nimi ja allosakonna loomiseks määra, millise osakonna alla kuulub. Koheselt saab osakonda lisada kasutajaid.



Ja

.